

## Διαδικασία υποβολής παραπόνων

Καταβάλλεται κάθε προσπάθεια να βεβαιωθούμε ότι λαμβάνετε εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου. Όμως, αν νιώθετε ότι η υπηρεσία που σας παρέχεται δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες σας, τότε παρακαλείστε να επικοινωνήσετε μαζί μας. Η ακόλουθη διαδικασία υποβολής παραπόνων έχει σχεδιαστεί για να σας υποστηρίξει αντιμετωπίζοντας οποιοσδήποτε ανησυχίες μπορεί να έχετε.

Αν η ανησυχία σας αφορά τον τρόπο με τον οποίο έχει πωληθεί το ασφαλιστήριο, τότε παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με τον ασφαλιστικό σας πράκτορα ή διαμεσολαβητή ή μαζί μας.

Επιπλέον αν δεν είστε ευχαριστημένοι με τον τρόπο που έτυχε χειρισμού η απαίτησή σας παρακαλείστε να γράψετε στο:

Γενικό Διευθυντή  
AIG Europe S.A. (Cyprus Branch)  
T.Θ. 21745  
1512 Λευκωσία

Ηλεκτρονική διεύθυνση:  
[cy.customer.relations@aig.com](mailto:cy.customer.relations@aig.com)

Για να μας βοηθήσετε να χειριστούμε τις παρατηρήσεις σας το συντομότερο δυνατόν, παρακαλείστε να αναφέρετε τον αριθμό του ασφαλιστηρίου σας ή της απαίτησής σας και το όνομα του κατόχου του ασφαλιστηρίου ή του ασφαλισμένου.

Οι πελάτες θα λαμβάνουν επιστολή που θα γνωρίζει λήψη του παραπόνου τους μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες, θα ενημερώνονται για τη πρόοδο και θα κάνουμε το καλύτερο για να επιλύσουμε το παράπονο ικανοποιητικά εντός 8 εβδομάδων.

Θα κάνουμε ότι μπορούμε για να επιλύσουμε οποιαδήποτε δυσκολία μαζί σας αλλά αν δεν τα καταφέρουμε να σας ικανοποιήσουμε, διατηρείτε πάντοτε το δικαίωμά σας να προσφύγετε στη δικαιοσύνη.

## Complaints Procedure

Every effort is made to ensure **you** receive a high standard of service. However, if **you** feel that the service provided does not meet with **your** expectations then please contact **us**. The following complaint procedure has been designed to support **you** in addressing any concerns **you** may have.

If **your** concern relates to the way the policy was sold, then please contact **your** insurance agent or intermediary who arranged **your** policy or **us**.

As well as for the above if **you** are unhappy with the way **your** claim has been handled then please write to:

General Manager  
AIG Europe S.A. (Cyprus Branch)  
P.O. Box 21745  
1512 Nicosia

E-mail:  
[cy.customer.relations@aig.com](mailto:cy.customer.relations@aig.com)

To help **us** to deal with **your** comments quickly, please quote **your** policy or claims number and the **policyholder** or insured's name.

**We** will acknowledge the complaint within 5 business days of receiving it, keep **you** informed of progress and do our best to resolve matters to **your** satisfaction within 8 weeks.

**We** will do **our** best to resolve any difficulty directly with **you**, but if **we** are unable to do this to **your** satisfaction **you** retain your right to have recourse to justice.