

Ημερ: 03/03/2017

Αγαπητοί πελάτες,

Θα θέλαμε, δια της παρούσης, να σας ενημερώσουμε πως η τηλεφωνική έρευνα που πραγματοποιήσαμε, σε συνεργασία με την ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών RAI Consultants Ltd, έχει ολοκληρωθεί. Θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε πως έχουμε αναλύσει και λάβει σοβαρά υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία θα συμβάλουν άμεσα στη βελτιστοποίηση των πρακτικών που χρησιμοποιεί η MetLife.

Με γνώμονα τα πολύτιμα σχόλια σας, είμαστε στην ευχάριστη θέση να σας ενημερώσουμε για τις ακόλουθες αλλαγές που θα βελτιώσουν τις καθημερινές εργασίες, θα κάνουν την επικοινωνία μας πιο αποτελεσματική, και θα αποτελέσουν τη βάση για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση σας.

Έχουμε τροποποιήσει την πολιτική μας για την κάλυψη εξαρτωμένων παιδιών ηλικίας 19-25. Από 1/4/2017 θα παρέχεται ασφαλιστική ιατροφαρμακευτική κάλυψη σε όλα τα εξαρτώμενα παιδιά, που καλύπτονται από το ασφαλιστήριο σας, μέχρι την ηλικία των 25 ετών, χωρίς προσκόμιση πιστοποιητικού φοίτησης.

Επιπλέον, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι έχουμε αναθεωρήσει τα έντυπα ασφάλισης. Συνημμένα θα βρείτε την αναθεωρημένη «Αίτηση Συμμετοχής Σε Ομαδικό Συμβόλαιο (G42)» και «Ειδοποίηση Αλλαγής Συμμετοχής» σε ένα τρισέλιδο έντυπο. Παρακαλούμε όπως από τώρα και στο εξής χρησιμοποιείτε τα νέα αυτά έντυπα σε αντικατάσταση των προηγούμενων.

Επίσης, παρακαλούμε όπως σημειώσετε τη νέα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), στην οποία θα πρέπει να αποστέλλονται τα έντυπα αυτά σαρωμένα στο: groupadministration@metlife.com. Τα πρωτότυπα θα πρέπει να αποστέλλονται στην εταιρεία μας προς: Τμήμα Ομαδικών Συμβολαίων: Τζων Κέννετυ 38, 1507 Λευκωσία, σε κλειστό φάκελο και μέσα να υπάρχει το αντίγραφο του email που απεστάλη με τα σαρωμένα για σκοπούς ορθότητας και αρχειοθέτησης.

Τέλος, από την 1η Μαρτίου 2017, η εταιρεία εκδίδει τιμολόγια πριν την ημερομηνία οφειλής της επόμενης δόσης ασφαλιστρού ώστε να 'χετε πλέον αρκετό χρόνο για να προβείτε σε πληρωμή. Ως εκ τούτου, οι νέες εγγραφές, τερματισμοί και αλλαγές που κοινοποιούνται στην εταιρεία στις πρώτες 15 μέρες και έχουν ισχύ αυτή την περίοδο θα διενεργούνται και θα χρεώνονται στην περίοδο τιμολόγησης. Οι υπόλοιπες αλλαγές και τερματισμοί θα εμφανίζονται στην επόμενη περίοδο τιμολόγησης και σημειώνονται στην ενότητα «μικτό κόστος ανά άτομο» κάτω από τη στήλη «προσαρμογές». Οι προσαρμογές είναι αναδρομικές κι είναι πιστωτικές ή χρεωστικές ανάλογα με την ημερομηνία ένταξης ή τερματισμού του ασφαλισμένου.

Θα θέλαμε ταυτόχρονα να σας ενημερώσουμε και να σας υπενθυμίσουμε πως μπορείτε να πληρώνετε τα ασφάλιστρα σας με εντολή αυτόματης πληρωμής ασφαλιστρων Direct Debit . Αυτός ο τρόπος παρέχει τη δυνατότητα γρήγορης και ασφαλούς πληρωμής των ασφαλιστρων σας, συντομεύει και το χρόνο διεκπεραίωσης των πληρωμών σας. Για τυχόν ερωτήσεις για την αυτόματη εντολή πληρωμής επικοινωνήστε στο 22845653.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις 3 νέες αλλαγές παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας στα τηλέφωνα 22845612 ή 22845614.

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε που επιλέξατε την εταιρεία μας και να επαναλάβουμε τη δέσμευση μας για συνεχή βελτίωση και αναβάθμιση των υπηρεσιών μας ως προς την καλύτερευση της εξυπηρέτησης σας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Με εκτίμηση,



Κρίστης Σεργίδης

Date: 03/03/2017

Dear customers,

We would hereby like to inform you that the telephone survey that we have carried out in cooperation with the independent research company RAI Consultants Ltd has been completed. We would like to assure you that we have analyzed and took the results of the survey seriously into consideration, which will directly contribute to the optimization of the practices used by MetLife.

Taking into consideration your valuable comments, we are pleased to inform you of the following changes that will improve daily operations, will make communication between us more effective and will form the basis for providing you with the best possible service. We have modified our policy for the purpose of covering dependent children aged 19 to 25. As of the 1/4/2017, health insurance cover will be provided to all dependent children who are covered by your insurance policy up to the age of 25 years old, without the need to present a certificate of school attendance.

Furthermore, we would like to inform you that we have revised the application forms. Attached you will find the revised "Enrollment Form" and "Notification of Change", the latter part is to be completed by the Employer/Policyholder, both incorporated in one 3 page form. From now on, please use this new form in replacement of previous forms.

For better managing the changes affecting your policy, we have reviewed the procedure for receiving your forms. In particular, we have created a new email address: groupadministration@metlife.com, at which forms and communication should be sent upon scanning same together with any supporting documents. It should be noted that the changes will only be processed if all the documents are sent to the above email address. It is also noted that the original documents should be sent for archiving purposes to the Head Offices of our Company in a sealed envelope to the "Group Administration Department" with a copy of the email that was sent for effecting the changes.

Finally, as of the 1st of March 2017, our company will be issuing invoices before the due date of the next premium installment, and as a result you will now have sufficient time to make a payment. Subsequently, new registrations, terminations and changes received in the first 15 days of a current month and are effective for this period will take effect in the commencement of the billing period. Pending changes will be shown on the next billing period in the pdf "Premium per Person" under the column entitled "Adjustments". These are retrospective and can be either credit or debit charges depending on when an employee was added or terminated.

At the same time, we would like to inform and remind you that you can pay your premiums by direct debit. The new scheme for the automatic payment of premiums Direct Debit will not only provide the opportunity for quick and secure payment of your premiums, but it will also shorten the time for processing your payments. For any questions you may have concerning direct debit payments, please contact Meropi Kalimera at 22845653.

For more information concerning the 3 new changes, please contact Kristis Sergidis at 22845614 or Maria Nicolaou at 22845614.

We would like to thank you for choosing our company and we reiterate our commitment to continuously improve and upgrade our services to provide high quality customer service.

Thank you in advance for your cooperation.

Yours sincerely,



Kristis Sergidis