



Συνεργασία της  με την  **INTERAMERICAN**

D.A.S. Μέλος του Ομίλου ERGO

Ειρήνη Ανθουλιά
Σύμβουλος Ασφαλίσεων

Ασφάλεια σε μια δύσκολη εποχή

Κάλυψη όλων των ασφαλιστικών αναγκών που έχει ένας σύγχρονος πολίτης

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η διαδικασία διαχείρισης Αιτιάσεων έχει ως σκοπό την καταγραφή και την καλόπιστη διερεύνησή τους καθώς και την προσπάθεια επίλυσής τους, όπου αυτό είναι δυνατό, στα πλαίσια της καλής πίστης.

Υποβολή

Η υποβολή αιτιάσεων γίνεται εγγράφως με αποστολή στη διεύθυνση Αλκέτου 51, 16232 Βύρωνας, μέσω φαξ (αριθμός 210.7562797) ή μέσω email (email: helidon-@otenet.gr)

Έννοια αιτιάσεων

Ως «Αιτίαση» νοείται η έγγραφη εκδήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από φυσικό ή νομικό πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του και το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο με οιονδήποτε τρόπο (συμβαλλόμενος/λήπτης της ασφάλισης, ασφαλιζόμενος, δικαιούχος ασφάλισματος, ζημιωθείς τρίτος στις ασφαλίσειες κατά ζημιών).

Σημειώνεται ότι στην έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνονται οι αναγγελίες ασφαλιστικών απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης καθώς και τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

Διαδικασία

Με την υποβολή, η αίτωση θα καταγραφεί και θα δημιουργηθεί σχετικός φάκελος.

Στη συνέχεια, το αργότερο μέσα σε πενήντα (50) ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία υποβολής, ο αιτών θα λάβει έγγραφη απάντηση. Σε περίπτωση που δεν λάβει την απάντησή μας/μου στο παραπάνω χρονικό διάστημα, θα αιτιολογηθεί ειδικά και εγγράφως η καθυστέρηση. Παράλληλα, θα ενημερωθεί για το χρόνο που υπολογίζω ότι θα ολοκληρωθεί η διερεύνηση της αιτίας, καθώς ο χρόνος αποστολής της απάντησης.

Η διαχείριση της αιτίας γίνεται σύμφωνα με την Πράξη της ΤτΕ της 89/5.4.2016 και την Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό 122/15.12.2014. Μπορείτε να την αναζητήσετε στην ενότητα «Προστασία Καταναλωτή» της «Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης» στην ιστοσελίδα: <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/consumerprotection.aspx>

Αρχές στις οποίες μπορείτε να απευθυνθείτε

Παράλληλα με την υποβολή της αιτίας ή σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση, μπορείτε ενδεικτικά να απευθυνθείτε στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» για να επιλύσετε το πρόβλημά σας εξωδικαστικά.

Σε αυτή την περίπτωση, η προθεσμία για να υποβάλετε αναφορά είναι τρεις (3) μήνες από τη στιγμή που, κατά τη άποψή σας, δημιουργήθηκε η καταναλωτική διαφορά.

Η υποβολή της αναφοράς σας αυτής, δε διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προθεσμίες που προβλέπονται από το νόμο για τη χρήση ένδικων βοηθημάτων από την πλευρά σας (αναλυτικά, πληροφορίες στην ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr)

Παραγραφή αξιώσεων ενώπιον της Δικαιοσύνης

Οποιαδήποτε αξίωση κατά ασφαλιστικού διαμεσολαβητή παραγράφεται κανονικά, αφού περάσει το χρονικό διάστημα που ορίζει η νομοθεσία για κάθε περίπτωση. Η υποβολή αιτίας από μέρους σας, δε διακόπτει την παραπάνω παραγραφή.