

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ (για ιστοσελίδες ή φυλλάδια)

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..... μέσω φαξ (αριθμός.....), μέσω email (email address.....).

### 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 ασφαλίματος, ζημιωθείς τρίτος στις ασφαλίσεις 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 αιτίαση θα καταγραφεί και θα δημιουργηθεί σχετικός φάκελος.

Στη συνέχεια, το αργότερο μέσα σε πενήντα (50) ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία υποβολής, ο αιτιώμενος 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 υπολογίζουμε/ζώ ότι θα ολοκληρωθεί η διερεύνηση της αιτίασης, καθώς ο χρόνος αποστολής της απάντησης.

Η διαχείριση της αιτίασης 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 αιτίασης 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 την 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.synigoroskatalanoti.gr](http://www.synigoroskatalanoti.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 αιτίασης από μέρος σας, δε διακόπτει την παραπάνω παραγραφή.