

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η διαδικασία διαχείρισης Αιτιάσεων έχει ως σκοπό την καταγραφή και την καλόπιστη διερεύνησή τους καθώς και την προσπάθεια επίλυσής τους.

Υποβολή

Η υποβολή Αιτιάσεων γίνεται:

- εγγράφως με αποστολή ή παράδοση στη διεύθυνση της Ακαδημίας 68, 106 78 , Αθήνα
- μέσω email insurancebrokers@nbg.gr

Έννοια Αιτιάσεων

Ως «Αιτίαση», νοείται η έγγραφη εκδήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 4 του ν. 4583/2018. Στις Αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται οι αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

Διαδικασία

Μετά την υποβολή της, η Αιτίαση καταγράφεται και δημιουργείται 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 στο παραπάνω χρονικό διάστημα, θα αιτιολογηθεί ειδικά και εγγράφως η καθυστέρηση. Παράλληλα, θα ενημερωθεί ο Αιτιώμενος για τον νέο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της Αιτιάσης. Η διαχείριση της Αιτιάσης γίνεται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος.

Αρχές στις οποίες μπορείτε να απευθυνθείτε

Σε περίπτωση που ο Αιτιώμενος δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση, μπορεί να απευθυνθεί στους αναγνωρισμένους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>), ή σε οποιαδήποτε άλλο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών νόμιμα καταχωρισμένο στο Μητρώο της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης (Τομέας Προστασίας Καταναλωτή) (https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Μητρώο_Φορέων_Εναλλακτικής_Επίλυσης_Διαφορών). για να επιλύσει το πρόβλημά του εξωδικαστικά.

Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Εάν έχετε ήδη υποβάλει παράπονο (αιτίαση), αλλά δεν λάβατε απάντηση εμπροθέσμως ή η απάντηση δεν ήταν τεκμηριωμένη και πάντως το σχετικό ζήτημα δεν έχει διευθετηθεί, μπορείτε να υποβάλετε έγγραφη καταγγελία στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) της Τράπεζας της Ελλάδος, Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα, Τηλ. Κέντρο: 210 3201111, ιστοσελίδα: www.bankofgreece.gr.

Η υποβολή/αποστολή της Αιτίσσης ή αναφοράς στις/στους ως άνω αρχές/φορείς δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προθεσμίες που προβλέπονται από το νόμο για τη χρήση ένδικων βοηθημάτων από την πλευρά του Αιτιώμενου (

Παραγραφή αξιώσεων ενώπιον της Δικαιοσύνης

Οποιαδήποτε αξίωση κατά ασφαλιστικού διαμεσολαβητή παραγράφεται σύμφωνα με τις προθεσμίες που θέτει η κείμενη νομοθεσία για κάθε περίπτωση. Η υποβολή Αιτίσσης από μέρους σας, δεν διακόπτει την παραπάνω παραγραφή.