



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 Λ. Αθηνών 128-132 & Ιφιγενείας, 104 42 , Αθήνα
- μέσω email insurancebrokers@nbg.gr

Έννοια Αιτιάσεων

Ως «Αιτίαση», νοείται η έγγραφη εκδήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του π.δ. 190/2006. 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 για το χρόνο που υπολογίζουμε ότι θα ολοκληρωθεί η διερεύνηση της Αιτίασης, καθώς και για το χρόνο αποστολής της απάντησης. Η διαχείριση της Αιτίασης 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 δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση, μπορείτε ενδεικτικά να απευθυνθείτε στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» για να επιλύσετε το πρόβλημά σας εξωδικαστικά. Η υποβολή της αναφοράς σας αυτής, δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προθεσμίες που προβλέπονται από το νόμο για τη χρήση ένδικων βοηθημάτων από την πλευρά σας (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 Αιτίασης από μέρος σας, δεν διακόπτει την παραπάνω παραγραφή.