

Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος είναι υποχρεωμένες να ορίσουν **υπηρεσία διαχείρισης αιτιάσεων** (αναφορών), ο επικεφαλής της οποίας δέχεται την αίτηση από τον ενδιαφερόμενο και οφείλει να **απαντά εντός 50 ημερολογιακών ημερών** από την υποβολή της, αποσαφηνίζοντας τη θέση της επιχείρησης.

(σχετική [Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 88/05.04.2016](#)).

Η Εταιρεία με την επωνυμία "**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΥΡΟΙΝΣ ΑΕ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ**" έχοντας στόχο την καθημερινή βελτίωση σε όλους τους τομείς διεκπεραίωσης των εργασιών της, προτρέπει το καταναλωτικό κοινό να έλθει σε επικοινωνία με την Εταιρεία προς κάλυψη πιθανών αδυναμιών. Για την διεκπεραίωση των αιτημάτων, παρακαλείται το καταναλωτικό κοινό όπως ενημερώσει την Εταιρεία εγγράφως βάσει της προβλεπόμενης νομοθεσίας όπως αυτή ορίζεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) και η οποία περιγράφεται αναλυτικά στο ακόλουθο παράρτημα. Η Εταιρεία υπόσχεται την αμερόληπτη διερεύνηση, διαχείριση και επίλυση των υποβληθεισών αιτιάσεων.

1. Τι είναι αιτίαση;

Ως «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστική επιχείρηση από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του Π.Δ. 190/2006.

2. Τι ΔΕΝ είναι αιτίαση;

Δεν είναι αιτιάσεις και **δεν επεξεργάζονται από την ΤτΕ:**

- Οι αναγγελίες απαιτήσεων.
- Οι αιτήσεις αποζημίωσης.

- Απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου ή την παροχή πληροφοριών / διευκρινίσεων.
- Αόριστα ή αβάσιμα αιτήματα, όπως για παράδειγμα: -
 'Όταν το αίτημα δεν είναι σαφώς διατυπωμένο όπως π.χ.:
 "Η εταιρεία δεν πληρώνει τη ζημιά μου. Παρακαλώ όπως την υποχρεώσετε να με αποζημιώσει".
- 'Όταν δεν υπάρχει ακριβής προσδιορισμός της ζημίας από τα υποβαλλόμενα στοιχεία.
- 'Όταν η ζημιά δεν συνάγεται από τα υποβαλλόμενα στοιχεία.

3. Αν η Εταιρεία δεν σας απαντήσει εμπρόθεσμα (εντός 50 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή της αιτίας) ή η απάντηση είναι αόριστη, ασαφής ή μη τεκμηριωμένη, μπορείτε να απευθυνθείτε στην ΤτΕ, υποβάλλοντας την **ειδική φόρμα [εδώ](#)** Η ΤτΕ δεν είναι αρμόδια για την επίλυση της ιδιωτικής σας διαφοράς με την Εταιρεία (αρμοδιότητα της ελληνικής δικαιοσύνης). Ωστόσο θα αξιολογήσει την αιτίασή σας στο πλαίσιο του εποπτικού της ρόλου.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ & ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

4. Ως «αιτιώμενος» νοείται εκείνο το πρόσωπο που έχει υποβάλλει αιτίαση και δύναται να είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης και/ή ο ζημιωθείς τρίτος.

5. Η «αιτίαση» σας δέον να περιγράφει αναλυτικά το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε επισυνάπτοντας όλα εκείνα τα έγγραφα που κρίνετε απαραίτητα για την διεκπεραίωση του θέματος σας. Κατόπιν τούτου, αποστέλλεται στην Εταιρεία υπ' όψιν Τμήματος Διαχείρισης και Ανάλυσης Αιτιάσεων (Παραπόνων) μέσω ενός εκ των κάτωθι τρόπων:

- Με fax στο 210 9701222

- Με e-mail επισυνάπτοντας τα απαραίτητα έγγραφα στο complaints@euroins.gr
- Με παράδοση στα γραφεία της Εταιρείας μας ή με αποστολή μέσω ταχυδρομείου στην κάτωθι ταχυδρομική διεύθυνση:

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΥΡΟΙΝΣ ΑΕ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ

Λεωφόρος Αμφιθέας 14 και Αγίων Αναργύρων 43,

Τ.Κ. 175 64, Παλαιό Φάληρο, Ελληνική Δημοκρατία

ΑΡΜΟΔΙΟ ΠΡΟΣΩΠΟ: ΑΡΕΤΗ Ε. ΜΑΝΙΑΤΗ, Τηλ: 210 9764307

6. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο φάκελος της αιτίας σας πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει, επιπροσθέτως με τα ανωτέρω, τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αιτιωμένου καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο ο/η ίδιος/α επιθυμεί να παραλάβει την απόδειξη υποβολής/παραλαβής της αιτίας.

Φόρμα Υποβολής ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ [εδώ](#)

7. Η Εταιρεία δεσμεύεται ότι εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, ο/η αιτιώμενος/η θα έχει παραλάβει έγγραφη απάντηση απορρέουσα από την υποβληθείσα αιτίαση. Εάν η αιτίαση υπόκειται σε θέμα το οποίο είναι πολύπλοκο και απαιτείται μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για την διεκπεραίωση του, η Εταιρεία θα ενημερώνει εγγράφως και εντός της προθεσμίας των πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών τον/ην αιτιώμενο/η για την εν λόγω καθυστέρηση συνοδευόμενη από τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας.

8. Η υποβολή της αιτίας σας δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων σας και επιπλέον δεν προαπαιτείται για την προσφυγή σας στη Δικαιοσύνη.

9. Εάν παρά ταύτα, μετά την απάντηση εκ μέρους της Εταιρείας, ο/η αιτιώμενος/η δεν είναι ικανοποιημένος/η με την απόφαση της Εταιρείας που αφορά την προκειμένη αιτίαση, τότε ο/η ίδιος/α δύναται να απευθυνθεί στις κάτωθι Αρμόδιες Αρχές:

- Στην Τράπεζα της Ελλάδος - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.):

Διεύθυνση: Αμερικής 3, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα

Τηλ.: 210 32 05 222, 210 32 05 253

Fax: 210 32 05 437-8

Email: dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr

- Στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή:

Διεύθυνση: Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 101 81, Αθήνα

Τηλ.: 1520

Fax: 210 38 29 640 – 210 33 02 708 – 210 38 43 549

Email: info@efpolis.gr

- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή:

Διεύθυνση: Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα

Τηλ.: 210 64 60 862 – 210 64 60 814 – 210 64 60 612 – 210 64 60 734

Fax: 210 64 60 414

Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Φόρμα Υποβολής Αιτίασης [εδώ](#)

10. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο φάκελος της αιτίασης σας πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει, επιπροσθέτως με τα ανωτέρω, τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αιτιωμένου καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο ο/η ίδιος/α επιθυμεί να παραλάβει την απόδειξη υποβολής/παραλαβής της αιτίασης. Φόρμα Υποβολής ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ [εδώ](#)