

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ύψιστη προτεραιότητα της Εταιρείας μας είναι η βέλτιστη ανταπόκριση στις ασφαλιστικές σας ανάγκες, παρέχοντας ανά πάσα στιγμή αποτελεσματικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Στο πλαίσιο αυτό, στην παρούσα ενότητα μπορείτε να λάβετε πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να μας υποβάλετε το παράπονό σας σε σχέση είτε με το συμβόλαιό σας είτε με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που σας παρέχονται από την Εταιρεία. Αναλυτικότερα:

2. ΤΙ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

Η εκδήλωση δυσaréσκειας από φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η οποία σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται, με οποιονδήποτε τρόπο, π.χ. συμβαλλόμενος/λήπτης της ασφάλισης, ασφαλισμένος, δικαιούχος ασφαρίσματος, ζημιωθείς τρίτος στις ασφαλίσεις κατά ζημιών. Παράπονα, επίσης, θεωρούνται σύμφωνα με το νόμο, οι αναγγελίες ασφαλιστικών απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης καθώς και αιτήματα που σχετίζονται με το συμβόλαιό σας και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων για αυτό.

3. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

Για να μας υποβάλλετε το παράπονό σας, μπορείτε να συμπληρώσετε την ηλεκτρονική **Φόρμα Υποβολής Παραπόνου** ή το αντίστοιχο **έντυπο**, το οποίο μπορείτε να μας το αποστείλετε με όποιον από τους παρακάτω τρόπους σας εξυπηρετεί, και συγκεκριμένα:

(α) είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση quality@allianz-assistance.gr,

(β) είτε μέσω fax στο 211-1099824,

(γ) είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση:

Ελληνικό Υποκατάστημα της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας «AWP P&C S.A.»
Πρεμετής 10, Άγιος Δημήτριος
107 43, Αθήνα

Σε κάθε περίπτωση, εάν δεν επιλέξετε να υποβάλετε την ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής Παραπόνου, αλλά το αντίστοιχο έντυπο, αυτό θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Όνομα πατρός
- Αριθμό ασφαλιστηρίου συμβολαίου (ή αριθμό κυκλοφορίας, σε περίπτωση ασφάλισης οχήματος)
- Τηλέφωνο επικοινωνίας

- Τη σχέση σας με το συμβόλαιο (ασφαλισμένος, υποψήφιος πελάτης κ.λπ.)

4. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΑΣ

Μόλις παραλάβουμε το παράπονό σας, το αρμόδιο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα καταγράψει το αίτημά σας και θα δημιουργήσει αντίστοιχο φάκελο. Για τη διαχείρισή του, θα συλλέξει οποιαδήποτε τυχόν στοιχεία απαιτούνται από τα αρμόδια τμήματα της Εταιρείας.

Η Εταιρεία υποχρεούται όπως, το αργότερο εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας, να σας απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα επ' αυτού. Σε περίπτωση δε οποιασδήποτε καθυστέρησης, οφείλει να σας γνωστοποιήσει εγγράφως τόσο το γεγονός της καθυστέρησης όσο και τον λόγο αυτής.

5. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ

Παράλληλα με την υποβολή του παραπόνου σας ή σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της Εταιρείας, μπορείτε να απευθυνθείτε στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» στα κάτωθι στοιχεία:

Διεύθυνση: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Αθήνα (Τ.Κ. 114 71)
Διαδικτυακός Τόπος: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>
Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210-6460862/210-6460814

6. ΠΟΤΕ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΟΙ ΤΥΧΟΝ ΑΞΙΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Οποιαδήποτε αξίωσή σας κατά της Εταιρείας παραγράφεται με το πέρας του εκάστοτε χρονικού διαστήματος που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία. Η υποβολή παραπόνου με την παραπάνω διαδικασία δεν διακόπτει την εκ του νόμου παραγραφή των έννομων αξιώσεών σας.