

Υποβολή Αιτιάσεων (Παραπόνων)

Η εταιρεία επιθυμεί να βρίσκετε πάντα στο πλευρό του πελάτη αλλά και του συνεργάτη της. Ακούμε τα παράπονα σας και επιθυμούμε να δίνουμε άμεσες, αμερόληπτες και αντικειμενικές λύσεις.

Αν όμως έχετε κάποιο παράπονο (αιτίαση) την οποία θα θέλατε να θέσετε υπ' όψιν μας κι να μας ζητήσατε να το εξετάσουμε και να το επιλύσουμε, σας γνωστοποιούμε ότι η εταιρεία μας με σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών μας, αλλά και με σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών μας, εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει την αμερόληπτη, ουσιαστικής και αντικειμενική διερεύνηση και επίλυση –όπου δυνατόν- των αιτιάσεων σας.

Αρμόδιος για την υποβολή των αιτιάσεων είναι ο κ.
τηλ..... e-mail.....

Μπορείτε να υποβάλλετε την αιτίαση σας συμπληρώνοντας το έντυπο-Φόρμα Υποβολής Αιτίαςης (Παραπόνου) και αποστέλλοντας το :

- Με e-mail στο
- Με Fax στο

Ταχυδρομικά στην εταιρεία μας, Ν. Σμύρνη Αττικής, οδός Ελ.Βενιζέλου αριθμ.25, ΤΚ. 17121, υπ' όψιν κ

Η αίτησή σας θα εξετασθεί από το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας μας. Εντός προθεσμίας τριών (3) ημερών με το μέσο που μας υποδείξατε στην αιτίασή σας (ταχυδρομικά, ή email, ή fax)θα σας γνωστοποιήσει για το πρόσωπο που θα χειριστεί την αιτίαση σας. Το πρόσωπο αυτό θα οριστεί προκειμένου να αποφευχθεί κάθε σύγκρουση συμφερόντων και είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικό και αμερόληπτο. Το ίδιο αυτό πρόσωπο θα επικοινωνήσει μαζί σας αν χρειαστεί να μας προσκομίσετε συμπληρωματικά έγγραφα ή να μας χορηγήσετε επιπλέον πληροφορίες. Σε κάθε περίπτωση μην διστάσετε για οποιοδήποτε ερώτημα σας ή πληροφορία που επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Θα σας απαντήσουμε εντός 50 ημερών το αργότερο από την ανωτέρω ημερομηνία παραλαβής Σε περίπτωση που διαπιστώσουμε, κατά τη διερεύνηση της αιτίαςής σας, ότι απαιτείται περισσότερος χρόνος, θα σας σταλεί έγγραφη ενημέρωση για το λόγο της καθυστέρησης, αναφέροντας ταυτόχρονα και το χρόνο που πιθανολογούμε ότι θα ολοκληρωθεί η επεξεργασία της αιτίαςής σας.

Η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών σας.

Σε κάθε περίπτωση μπορείτε να απευθυνθείτε:

Τράπεζα της Ελλάδος:

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα

Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223

Fax: 210 3205437-8

Email: dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή:

Πλ. Κάνιγγος, 101 81, Αθήνα

Τηλ.: 1520

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

Email: info@efpolis.gr

Συνήγορος του Καταναλωτή:

Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα

Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458

Fax: 210 6460414

Email:

grammateia@synigoroskatanaloti.gr - Κεντρική Γραμματεία Συνηγόρου του Καταναλωτή

grama@synigoroskatanaloti.gr- Γραμματεία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή

gramb@synigoroskatanaloti.gr-Γραμματεία Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή