

## **Έντυπο Προσυμβατικής Ενημέρωσης**

### **1. Για την Εταιρεία**

Κάθε Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο εκδίδεται για καθένα από τα παρεχόμενα προγράμματα ασφάλισης και η σχετική ασφαλιστική κάλυψη παρέχεται από το υποκατάστημα Ελλάδος της αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας με την επωνυμία «AIG Europe SA» (η «Εταιρεία»), η οποία εδρεύει στο Λουξεμβούργο, οδός D Avenue J.F. Kennedy, L-1855 αρ. 35, και είναι εγγεγραμμένη στα μητρώα Εταιρειών του Λουξεμβούργου με αριθμό μητρώου B 218806.

Το υποκατάστημα Ελλάδος της Εταιρείας με αριθμό μητρώου στο Γ.Ε.ΜΗ 147135660001 έχει την έδρα του στο Μαρούσι Αττικής επί της Λεωφόρου Κηφισίας αρ. 119 και ανήκει στη Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών με Α.Φ.Μ. 996898851.

Η Εταιρεία ασκεί, μέσω του υποκαταστήματός, εργασίες ασφαλίσεων κατά ζημιών όλων των κλάδων (1-18) του άρθρου 4 παρ. 1 «Κλάδοι ασφαλίσεων κατά ζημιών» του Ν. 4364/2016.

Η Εταιρεία υπάγεται, σχετικά με τις ασφαλιστικές εργασίες του υποκαταστήματός της στην Ελλάδα, στη εποπτεία της Εποπτικής Αρχής Ιδιωτικής Ασφάλισης (Commissariat aux Assurances) του Λουξεμβούργου και για θέματα Προστασίας του Καταναλωτή στην εποπτεία της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος.

### **2. Παροχή Συμβουλής (ενημέρωση κατ' άρθρο 28 παρ. 2 (β) Ν. 4583/2018)**

Η Εταιρεία, στα πλαίσια της διανομής των ασφαλιστικών της προϊόντων, παρέχει τη συμβουλή της κατ' άρθρο 30 παρ. 1 (γ) Ν. 4583/2018 σχετικά με το εκάστοτε πρόγραμμα ασφάλισης και αφού αξιολογήσει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις σας.

### **3. Πληρωμή Ασφαλίστρου και Παράδοση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου**

Το σύνολο των ασφαλιστρών πρέπει να εξοφλείται πριν την έναρξη της ασφαλιστικής κάλυψης / έναρξη του ταξιδιού, κατά την εντολή ασφάλισης, με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό της εταιρίας στα καταστήματα των συμβεβλημένων τραπεζών. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και το σχετικό πιστοποιητικό ασφάλισης παραδίδονται μόνον μετά την καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίστρου. Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο αποστέλλεται στον αιτούντα σε έγχαρτη μορφή στη διεύθυνση που δηλώθηκε από αυτόν στην Εταιρεία κατά τη συμπλήρωση της αίτησης ασφάλισης. Σε κάθε περίπτωση, είναι δυνατή και η αποστολή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ύστερα από αίτησή του στην Εταιρεία.

### **4. Έναρξη - Διάρκεια Ασφαλιστικής Κάλυψης**

Η ισχύς της ασφαλιστικής κάλυψης αρχίζει από την ημερομηνία και ώρα που αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο, και διαρκεί για το χρονικό διάστημα που αναγράφεται σε αυτό, υπό την προϋπόθεση της προηγούμενης εξόφλησης του ορισθέντος ασφαλίστρου, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

### **5. Γλώσσα**

Η παρούσα πληροφόρηση, καθώς και οι γενικοί και ειδικοί όροι του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, έχουν συνταχθεί και παρέχονται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, στην Ελληνική γλώσσα.

### **6. Καταγγελία/Λύση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου**

Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο λύεται είτε με από κοινού έγγραφη συμφωνία του Λήπτη της Ασφάλισης και της Εταιρείας είτε μονομερώς με έγγραφη δήλωση του Λήπτη της Ασφάλισης/Ασφαλισμένου ή της Εταιρείας.

Ο Λήπτης της Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος δύνανται να καταγγείλουν το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο οποτεδήποτε. Η καταγγελία γίνεται με έγγραφη δήλωση, η οποία αποδεδειγμένα κοινοποιείται στην παραπάνω διεύθυνση του Υποκαταστήματος Ελλάδος της Εταιρείας, και τα αποτελέσματα αυτής επέρχονται άμεσα, μέσα σε διάστημα δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία σύναψης της Ασφαλιστικής Σύμβασης ή από την ημερομηνία παραλαβής του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, **αλλά το αργότερο μέχρι εικοσιτέσσερις (24) ώρες πριν την έναρξη του ταξιδιού.**

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση εγγράφως για τους λόγους που προβλέπονται στο νόμο, με τα αποτελέσματα της καταγγελίας να επέρχονται σύμφωνα με τις προθεσμίες που προβλέπει ο νόμος για κάθε περίπτωση. Ο Λήπτης της Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος είναι υπεύθυνος για τη σωστή συμπλήρωση της

Πρότασης Ασφάλισης και αναλαμβάνει όλη την ευθύνη για τις δηλώσεις αυτής. Στην περίπτωση αναληθών ή ανακριβών ή ελλιπών δηλώσεων δυνάμενων να παραπλανήσουν την Εταιρεία στην εκτίμηση του κινδύνου ή αποσιώπησης γεγονότων αντικειμενικά ουσιωδών για την εκτίμηση του κινδύνου, αν η παράβαση επήλθε από αμέλεια του Λήπτη της Ασφάλισης ή/και του Ασφαλισμένου τότε η Εταιρεία δικαιούται εντός ενός (1) μηνός αφότου έλαβε γνώση των στοιχείων αυτών ή/και των περιστατικών να προβεί σε καταγγελία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Η καταγγελία παράγει αποτελέσματα σε διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την επίδοση της στον Λήπτη της Ασφάλισης. Αν ωστόσο η ασφαλιστική περίπτωση επέλθει προτού παρέλθει η ανωτέρω προθεσμία του ενός (1) μήνα ή προτού η καταγγελία παράγει τα αποτελέσματα της, το ασφάλισμα μειώνεται κατά το λόγο του ασφαλιστρού που έχει καθορισθεί προς το ασφάλιστρο που θα είχε καθορισθεί, αν δεν υπήρχε η παράβαση.

Σε περίπτωση παράβασης από δόλο της ανωτέρω υποχρέωσης του Λήπτη της Ασφάλισης ή/και του Ασφαλισμένου, η Εταιρεία έχει επίσης το δικαίωμα καταγγελίας του ασφαλιστηρίου συμβολαίου εντός της ανωτέρω προθεσμίας και η καταγγελία επιφέρει άμεσα τα αποτελέσματα της. Αν, ωστόσο, η ασφαλιστική περίπτωση επέλθει προτού παρέλθει η ανωτέρω προθεσμία του ενός (1) μήνα ή προτού η καταγγελία παράγει τα αποτελέσματα της, η Εταιρεία απαλλάσσεται της υποχρέωσης της να καταβάλλει το ασφάλισμα.

#### **7. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Δωσιδικία Δικαστηρίων**

Το δίκαιο που εφαρμόζεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο είναι το Ελληνικό. Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς απορρέουσας από την ερμηνεία ή/και την εφαρμογή του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

#### **8. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών**

Ο Λήπτης της Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος μπορούν να προσφύγουν για εξωδικαστική επίλυση τυχόν προκύψασας διαφοράς

- στο «**Συνήγορο του Καταναλωτή**» υποβάλλοντας σχετική έγγραφη αναφορά εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία που ο Λήπτης της Ασφάλισης/Ασφαλισμένος έλαβε γνώση της διαφοράς,
- στην αρμόδια «**Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού**» της Περιφέρειας Ανατολικής Αττικής υποβάλλοντας σχετικό έγγραφο αίτημα προκειμένου να επιληφθεί της διαφοράς,
- στην ιστοσελίδα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ODR platform) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

#### **9. Διαχείριση Παραπόνων-Αιτιάσεων**

Η Εταιρεία εφαρμόζει την με αριθμ. 88/5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος για την διαχείριση παραπόνων-αιτιάσεων από ασφαλιστικές εταιρείες.

Ως «Παράπονο» ή «Αιτίαση» ορίζεται η δήλωση δυσαρέσκειας, από έναν ασφαλισμένο ή πιθανό ασφαλισμένο, λήπτη ασφάλισης, δικαιούχο ασφαλίματος ή και οποιονδήποτε τρίτο ζημιωθέντα, ή εκ μέρους τους, η οποία σχετίζεται με Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή αφορά την παροχή των υπηρεσιών ασφάλισης που του παρέχει η Εταιρεία μας.

Δε συνιστούν παράπονα με την ανωτέρω έννοια οι αναγγελίες ζημιών, οι αιτήσεις αποζημίωσης καθώς και οποιοδήποτε αίτημα για παροχή πληροφοριών.

#### **Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων**

Ως «παράπονο» ή «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας, από αντισυμβαλλόμενο, ασφαλισμένο, λήπτη ασφάλισης, δικαιούχο αποζημίωσης ή/και οποιονδήποτε τρίτο ζημιωθέντα («αιτιώμενος»), η οποία σχετίζεται με ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Εταιρεία. Δε συνιστούν αιτιάσεις, με την ανωτέρω έννοια, οι αναγγελίες απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών/διευκρινήσεων.

#### **Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτιάσεων**

Η Εταιρεία διατηρεί Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, αρμόδιο για την παραλαβή και διαχείριση αιτιάσεων. Σε περίπτωση που αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλει αίτηση προς την «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδας», μπορεί να απευθύνεται στο Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, με τους ακόλουθους τρόπους:

- στη ταχ. διεύθυνση: «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδας», Λ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι Αττικής
- στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): [complaints-GR@aig.com](mailto:complaints-GR@aig.com)
- στο τηλ.: 210 8127600 (επιλογή 6)
- στο φαξ: 210 8063585 & 210 6127460

Για την ταχύτερη διεκπεραίωση της αιτίας, ο αιτών συνιστάται να αναγράφει το ονοματεπώνυμο του, τα στοιχεία επικοινωνίας του και τον αριθμό παραστατικού (ήτοι, αρ. συμβολαίου, αρ. αίτησης, αρ. φακέλου) στο οποίο αναφέρεται η αίτηση.

Κατόπιν παραλαβής της αιτίας, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτίσεων προβαίνει σε αυθημερόν καταγραφή αυτής, δημιουργεί σχετικό φάκελο και εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών παραδίδει στον αιτών απόδειξη παραλαβής της αιτίας, με πληροφορίες για τη διαδικασία που ακολουθεί η Εταιρία για τη διαχείριση της αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου χειριστή της, καθώς και τυχόν πληροφορίες που χρειάζεται να παράσχει ο αιτών για τη διαχείριση της.

Εν συνεχεία, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτίσεων προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες επικοινωνίες και ενέργειες για τη δίκαιη, ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίας, ώστε να απαντηθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της. Στην περίπτωση που υπάρξει υπέρβαση της εν λόγω προθεσμίας, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτίσεων παρέχει ειδικά αιτιολογημένη έγγραφη ενημέρωση, προσδιορίζοντας ταυτοχρόνως τον πιθανολογούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση επεξεργασίας της αιτίας.

Η ενεργοποίηση της ως άνω διαδικασίας δεν διακόπτει την παραγραφή των ενόμων αξιώσεων του αιτών, ενώ ο αιτών έχει το δικαίωμα να εμμένει στην αιτίασή του, εάν δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή της Εταιρίας. Παράλληλα με την υποβολή της αιτίας ή σε περίπτωση που ο αιτών δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρίας, μπορεί να απευθύνεται στις ακόλουθες αρχές:

- Τράπεζα της Ελλάδος - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, τηλ.: 210 3205222, 210 3205223, <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/epopteia/epopteia-idiwtikhs-asfalishs/kataggelies-aitiaseis-idiwtikh-asfalish>
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης, «Γραμμή Καταναλωτή 1520», <http://www.mindev.gov.gr/καταγγελίες-πολιτών/>
- Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, τηλ: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>. Ο αιτών μπορεί να υποβάλει αναφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή εντός ενός έτους από όταν έλαβε πλήρη γνώση του προβλήματός του.

Δεδομένου ότι η AIG Europe S.A. είναι ασφαλιστική εταιρία με έδρα το Λουξεμβούργο, ο αιτών που είναι φυσικό πρόσωπο και ενεργεί εκτός της επαγγελματικής του δραστηριότητας, πέραν της προαναφερόμενης διαδικασίας αιτίας, σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή της «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Ελλάδας», ή δεν έχει λάβει απάντηση εντός ενενήντα (90) ημερών, έχει τη δυνατότητα:

- να υποβάλλει έγγραφη αίτηση στην έδρα της AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" στην ταχ. διεύθυνση 35D Avenue JF Kennedy L-1855 Λουξεμβούργο – Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου ή στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com),

- να απευθυνθεί σε έναν από τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου, τα στοιχεία επικοινωνίας των οποίων είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>, ή

- να απευθύνει έγγραφο αίτημα για την 'εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς' στην αρχή του Λουξεμβούργου 'Commissariat Aux Assurances' (CAA), στην ταχ. διεύθυνση 11 rue Robert Stumper, L-2557 Λουξεμβούργο - Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου, φαξ +352 22 69 10, στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (email): [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), ή ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της CAA: <http://www.caa.lu>.

Αιτήματα προς την CAA ή τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου υποβάλλονται στις ακόλουθες γλώσσες: Λουξεμβουργιανά, Γερμανικά, Γαλλικά ή Αγγλικά.

Εάν το ασφαλιστήριο συμβόλαιο έχει συναφθεί ηλεκτρονικά, ο αιτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει την Πλατφόρμα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ODR Platform) που διατηρεί και λειτουργεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Υποβολή καταγγελίας στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης**

Ο Λήπτης της Ασφάλισης, ο Ασφαλισμένος και κάθε ενδιαφερόμενος, συμπεριλαμβανομένων των ενώσεων καταναλωτών, έχουν δικαίωμα να υποβάλουν εγγράφως καταγγελία στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος, σύμφωνα με το άρ. 10 του Ν. 4583/2018. Η υποβολή, παραλαβή και διαχείριση των καταγγελιών γίνεται σύμφωνα με την διαδικασία που καθορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος. Οι καταγγελίες αφορούν σε πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβάσεις του Ν. 4583/2018 ή και των κατ' εξουσιοδότηση πράξεών του. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα της Ελλάδος αποστέλλει απάντηση στον καταγγέλλοντα επί του περιεχομένου της καταγγελίας του.