



AIG Europe S.A.

Υποκατάστημα Ελλάδα

Έδρα: Λ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι Αττικής, τηλ. 210 8127600, φαξ 210 8063585

Θεσσαλονίκη: Μαρίνου Αντύπα 42, 57001 Πυλαία Θεσσαλονίκης,

τηλ. 2310 474999, φαξ 2310 474980-990, Email: Info.Gr@aig.com, Url: www.aig.com.gr

An Intelligent Group

Αγαπητέ / ή,

Η άμεση και ταυτόχρονα ποιοτική εξυπηρέτηση σε όλα τα επίπεδα, αποτελούσε ανέκαθεν στόχο του ανθρωπίνου δυναμικού της AIG. Η συνεχής προσπάθεια για βελτίωση των υπηρεσιών μας, είναι το κλειδί για την επίτευξη του στόχου.

Συμπληρώνοντας το παρόν ερωτηματολόγιο και καταγράφοντας την άποψή σας, μας βοηθάτε να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε.

1. Με άριστα το 10, σημειώστε με X, πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από την προσωπική σας επαφή στα γραφεία μας:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Μου άρεσε η εξυπηρέτηση που είχα εδώ										
Ήταν πρόθυμοι να με εξυπηρετήσουν σε ότι χρειάστηκα										
Με αντιμετώπισαν με επαγγελματισμό										
Έμεινα ικανοποιημένος από το χρόνο που μου αφιερώθηκε										
Ένιωσα άνετα να κάνω ερωτήσεις										
Ένιωσα άνετα να εκφράσω κάποιο παράπονο										
Εξυπηρετήθηκα το ταχύτερο δυνατόν										

2. Εάν είχατε εμπειρία εξυπηρέτησης από το τηλεφωνικό μας κέντρο, σημειώστε με X & άριστα το 10, πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Έμεινα ικανοποιημένος από την ποιότητα των πληροφοριών										
Έμεινα ικανοποιημένος από το χρόνο που μου αφιερώθηκε στη κλήση										
Ο σύμβουλος ήταν πρόθυμος να με εξυπηρετήσει										
Ο χρόνος αναμονής ήταν ικανοποιητικός										
Η προώθηση στο αρμόδιο τμήμα, εφόσον χρειάστηκε, ήταν άμεση										

3. Εάν έχετε χρησιμοποιήσει το εταιρικό email info.gr@aig.com ή το customerservice-GR@aig.com, μείνατε ικανοποιημένος από το χρόνο ανταπόκρισης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ



AIG Europe S.A.

Υποκατάστημα Ελλάδας

Έδρα: Λ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι Αττικής, τηλ. 210 8127600, φαξ 210 8063585

Θεσσαλονίκη: Μαρίνου Αντύπα 42, 57001 Πυλαία Θεσσαλονίκης,

τηλ. 2310 474999, φαξ 2310 474980-990, Email: Info.Gr@aig.com, Url: www.aig.com.gr

Πώς χρησιμοποιούμε τις Προσωπικές Πληροφορίες

Η AIG ΕΛΛΑΣ Α.Ε., ως νόμιμος αντιπρόσωπος στην Ελλάδα της AIG Europe S.A. (AESΑ) και η AESΑ δεσμεύονται για την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πελατών, των αιτούντων αποζημίωση και άλλων δυνητικών πελατών, αντισυμβαλλομένων, προμηθευτών και τρίτων των οποίων τα δεδομένα λαμβάνει.

«**Προσωπικές Πληροφορίες**» είναι αυτές που σας ταυτοποιούν και σχετίζονται με εσάς ή άλλα πρόσωπα (για παράδειγμα, τον/την σύντροφό σας ή άλλα μέλη της οικογένειάς σας). Εάν παρέχετε Προσωπικές Πληροφορίες σχετικά με άλλο πρόσωπο, πρέπει (εκτός εάν συμφωνήσουμε διαφορετικά) να ενημερώσετε το πρόσωπο αυτό σχετικά με το περιεχόμενο της Ενημέρωσης αυτής και την Πολιτική μας για την Προστασία Ιδιωτικού Απορρήτου και να λάβετε την άδειά του (όπου αυτό είναι δυνατόν) για να μοιραστείτε μαζί μας τις Προσωπικές Πληροφορίες του.

Ποιες κατηγορίες Προσωπικών Πληροφοριών μπορεί να συλλέγουμε και γιατί - Ανάλογα με τη σχέση μας με εσάς, οι Προσωπικές Πληροφορίες που συλλέγονται μπορεί να περιλαμβάνουν: στοιχεία επικοινωνίας, οικονομικές πληροφορίες και στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών, πληροφορίες και ιστορικά δεδομένα σχετικά με πιστοληπτική ικανότητα, ευαίσθητες πληροφορίες σχετικά με την υγεία ή παθήσεις (που συλλέγονται με τη συγκατάθεσή σας, όπου απαιτείται από το ισχύον δίκαιο), καθώς και άλλες Προσωπικές Πληροφορίες που μας παρέχετε εσείς ή που εμείς συλλέγουμε στο πλαίσιο της σχέσης μας με εσάς.

Οι Προσωπικές Πληροφορίες μπορεί να χρησιμοποιηθούν για τους παρακάτω σκοπούς:

- Ασφαλιστική διαχείριση, π.χ. επικοινωνία, διεκπεραίωση αξιώσεων αποζημίωσης και πληρωμές
- Διεξαγωγή εκτιμήσεων και λήψη αποφάσεων σχετικά με την παροχή και τους όρους ασφάλισης και τη διευθέτηση αξιώσεων αποζημίωσης
- Βοήθεια και συμβουλές σε ιατρικά και ταξιδιωτικά θέματα
- Διαχείριση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και υποδομών πληροφορικής (IT) της εταιρείας μας
- Αποτροπή, ανίχνευση και διερεύνηση εγκλημάτων, π.χ. απάτη και νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες
- Κατοχύρωση/θεμελίωση και υπεράσπιση νομικών δικαιωμάτων
- Νομική και κανονιστική συμμόρφωση (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς εκτός της χώρας διαμονής σας)
- Καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων για σκοπούς ποιότητας, εκπαίδευσης και ασφάλειας
- Προωθητικές ενέργειες, έρευνα αγοράς και ανάλυσή της.

Για να εξαιρεθείτε από τις διαφημιστικές ενημερώσεις που ενδεχομένως σας αποστέλλουμε, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο customerservice-GR@aig.com ή απλού ταχυδρομείου Η AIG Ελλάς ΑΕ, Λεωφ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι, Αθήνα.

Αν ζητήσετε την εξαίρεσή σας, θα μπορούμε να συνεχίσουμε να σας αποστέλλουμε άλλες σημαντικές πληροφορίες εμπορικής και διοικητικής φύσεως σχετικά με τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε, από τις οποίες δεν μπορείτε να εξαιρεθείτε.

Κοινοποίηση Προσωπικών Πληροφοριών - Για τους παραπάνω σκοπούς, οι Προσωπικές Πληροφορίες μπορεί να κοινοποιηθούν από την AIG ΕΛΛΑΣ ή/και από την AESΑ σε εταιρείες του ομίλου της American Insurance Group Inc. (AIG) και σε τρίτους (όπως μεσίτες και άλλους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ασφαλιστές και ανασφαλιστές, οργανισμούς αναφοράς πιστοληπτικής ικανότητας, επαγγελματίες του τομέα υγείας και άλλους παρόχους υπηρεσιών). Οι Προσωπικές Πληροφορίες θα κοινοποιηθούν σε άλλα τρίτα μέρη (συμπεριλαμβανομένων κρατικών αρχών), εάν απαιτείται από εφαρμοστέες νομοθετικές ή/και κανονιστικές διατάξεις. Οι Προσωπικές Πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων των συνθηκών τυχόν τραυματισμών) μπορεί να καταχωρούνται σε καταστάσεις δικαιούχων απαιτήσεων και να κοινοποιούνται σε άλλους ασφαλιστές. Στην περίπτωση αξιώσεων τρίτων από εργατικά ατυχήματα, ενδέχεται να οφείλουμε να τις αναφέρουμε στις αρμόδιες αρχές. Μπορεί να διεξαγάγουμε έρευνα σε δημόσια μητρώα για να αποτρέψουμε, να ανιχνεύσουμε και να διερευνήσουμε περιπτώσεις απάτης ή να επαληθεύσουμε το ασφαλιστικό ιστορικό σας ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου ή περιουσιακού στοιχείου που πιθανώς θα σχετισθεί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή την αξίωση. Οι Προσωπικές Πληροφορίες μπορεί να κοινοποιηθούν σε δυνητικούς ή υφιστάμενους αγοραστές της εταιρείας μας και να διαβιβαστούν κατά την πώληση της εταιρείας μας ή τη μεταβίβαση εταιρικών περιουσιακών στοιχείων.



AIG Europe S.A.

Υποκατάστημα Ελλάδας

Έδρα: Λ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι Αττικής, τηλ. 210 8127600, φάξ 210 8063585

Θεσσαλονίκη: Μαρίνου Αντύπα 42, 57001 Πυλαία Θεσσαλονίκης,

τηλ. 2310 474999, φάξ 2310 474980-990 , Email: Info.Gr@aig.com , Url: www.aig.com.gr

Διεθνής διαβίβαση - Λόγω του παγκόσμιου χαρακτήρα της δραστηριότητας της επιχείρησής μας, οι Προσωπικές Πληροφορίες μπορεί να διαβιβαστούν σε τρίτους που βρίσκονται σε άλλες χώρες (συμπεριλαμβανομένων των Ηνωμένων Πολιτειών, της Κίνας, του Μεξικού, της Μαλαισίας, των Φιλιππίνων, των Βερμούδων και άλλων χωρών που ενδέχεται να έχουν καθεστώς προστασίας δεδομένων διαφορετικό από εκείνο της χώρας διαμονής σας). Κατά την πραγματοποίηση αυτών των διαβιβάσεων, λαμβάνουμε μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι Προσωπικές σας Πληροφορίες προστατεύονται επαρκώς και μεταφέρονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διεθνείς διαβιβάσεις περιλαμβάνονται στην Πολιτική μας για την Προστασία Ιδιωτικού Απορρήτου (δείτε παρακάτω).

Ασφάλεια Προσωπικών Πληροφοριών - Χρησιμοποιούνται κατάλληλα μέτρα τεχνικής και φυσικής ασφάλειας για να διατηρούνται οι Προσωπικές σας Πληροφορίες ασφαλείς και προστατευμένες. Όταν παρέχουμε Προσωπικές Πληροφορίες σε τρίτο μέρος (συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών) ή αναθέτουμε σε τρίτο μέρος να συλλέξει Προσωπικές Πληροφορίες για λογαριασμό μας, το τρίτο αυτό μέρος επιλέγεται προσεκτικά και απαιτείται να χρησιμοποιεί κατάλληλα μέτρα ασφαλείας.

Τα δικαιώματά σας - Έχετε ορισμένα δικαιώματα βάσει των εφαρμοστέων διατάξεων περί προστασίας δεδομένων σχετικά με την εκ μέρους μας χρήση Προσωπικών Πληροφοριών. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν υπό ορισμένες συνθήκες και υπόκεινται σε ορισμένες εξαιρέσεις, περιλαμβάνουν δε το δικαίωμα πρόσβασης σε Προσωπικές Πληροφορίες, το δικαίωμα για διόρθωση ανακριβών δεδομένων, το δικαίωμα διαγραφής δεδομένων ή αναστολής χρήσης δεδομένων. Περιλαμβάνουν επίσης το δικαίωμα διαβίβασης των δεδομένων σας σε άλλον οργανισμό, το δικαίωμα να αντιταχθείτε στη χρήση των Προσωπικών σας Πληροφοριών, το δικαίωμα να ζητήσετε ανθρώπινη συμμετοχή σε ορισμένες αυτοματοποιημένες αποφάσεις που λαμβάνουμε, το δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσής σας και το δικαίωμα καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας και τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να τα ασκήσετε αναφέρονται πλήρως στην Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικού Απορρήτου (δείτε παρακάτω).

Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικού Απορρήτου - Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τα δικαιώματά σας καθώς και σχετικά με τον τρόπο που συλλέγουμε, χρησιμοποιούμε και κοινοποιούμε τις Προσωπικές Πληροφορίες σας θα βρείτε στην πλήρη Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικού Απορρήτου στη διεύθυνση: <https://www.aig.com.gr/privacy-policy> ή μπορείτε να ζητήσετε ένα αντίγραφο με επιστολή στη διεύθυνση: AIG Ελλάς ΑΕ, Λεωφ. Κηφισίας 119, 15124 Μαρούσι, Αθήνα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο: dataprotectionofficer.el@aig.com