



ALPHA BANK



**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ (Άρθρο 150, του Νόμου 4364/2016)**

**1. Επωνυμία:** Generali Hellas A.A.E..

**2. Έδρα της Ασφαλιστικής Επιχείρησης:** Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμετζή 40, 11745 Αθήνα, Τηλ: 210 80 96 100, Φαξ: 210 80 96 367, ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 25081/05/Β/91/22, ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 941401000, Α.Φ.Μ.: 094327684, Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ Αθηνών.

**3. Το Εφαρμοστέο Δίκαιο της Ασφαλιστικής Σύμβασης**

Το εφαρμοστέο δίκαιο είναι το ελληνικό.

**4. Τρόπος και χρόνος διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων**

**Α. Σχετικά με τα αιτήματα:** Ο συμβαλλόμενος ή τα ασφαλισμένα μέλη μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα:

α. συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα επικοινωνίας που βρίσκεται στο σύνδεσμο: <https://www.generali.gr/el/epikoinwnia/>

β. αποστέλλοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customer@generali.gr](mailto:customer@generali.gr)

γ. αποστέλλοντας fax στο +30 210 80 96 367

δ. ταχυδρομικά ή τηλεφωνικά στα στοιχεία της Εταιρείας που αναφέρονται παραπάνω.

**Β. Σχετικά με τα παράπονα:** Ο συμβαλλόμενος ή τα ασφαλισμένα μέλη μπορούν να υποβάλλουν παράπονα:

α. συμπληρώνοντας τη φόρμα υποβολής παραπόνου που βρίσκεται στον ιστότοπο της Εταιρείας στο σύνδεσμο:

<https://www.generali.gr/el/ypovolih-paraponwn/>

β. επικοινωνώντας με το Τμήμα Παραπόνων είτε μέσω τηλεφώνου στο +30 210 726 8328 είτε μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [complaintsdepartment@generali.gr](mailto:complaintsdepartment@generali.gr)

γ. αποστέλλοντας fax στο +30 210 72 68 810

δ. ταχυδρομικά προς το Τμήμα Παραπόνων Generali, Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμετζή 40, 11745 Αθήνα.

**Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων - Αιτιάσεων**

Εντός 30 ημερών από την ημέρα παραλαβής του παραπόνου σας, θα σας αποστείλουμε έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση. Εάν δεν είμαστε σε θέση να δώσουμε απάντηση εντός του προβλεπόμενου χρονικού περιθωρίου, θα σας εξηγήσουμε τους λόγους καθυστέρησης αναφέροντας κατά προσέγγιση τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης. Σε περίπτωση που η απάντηση της Εταιρείας δεν ικανοποιεί ή καλύπτει το παράπονο ή θέμα που σας αφορά, μπορείτε να απευθυνθείτε στις αρμόδιες Αρχές (ενδεικτικά):

**Τράπεζα της Ελλάδος**

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250, Αθήνα

Τηλ.: 210 32 05 222, 210 32 05 223

Fax: 210 32 05 437-8

**Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων**

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα

Τηλ.: 1520

Fax: 210 38 43 549

**Συνήγορος του Καταναλωτή**

Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα

Τηλ.: 210 64 60 862, 210 64 60 814, 210 64 60 612, 210 64 60 734, 210 64 60 458

Fax: 210 64 60 414

**Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ**

Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα

Τηλ.: 210 33 04 444

Fax.: 210 33 00 591

**Διευκρίνιση:** Η ενεργοποίηση του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων δε διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του διαμαρτυρούμενου.

Generali Hellas Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρία

Κεντρικά Γραφεία: Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμετζή 40, 11745 Αθήνα, Τ 210 80 96 100, F 210 80 96 367

Γραφείο Β. Ελλάδας: 26<sup>ος</sup> Οκτωβρίου 38-40, 3<sup>ος</sup> όροφος, 546 27, Θεσσαλονίκη, Τ 2310 551 144, F 2310 552 282

Μέλος του Ομίλου Generali εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ασφαλιστικών Ομίλων,

Α.Φ.Μ.: 094327684, ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 25081/05/Β/91/22, ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 941401000

[generali.gr](http://generali.gr)