



ALPHA BANK



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

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

2. **Έδρα της Ασφαλιστικής Επιχειρήσεως** Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμιτζή 40, 11745 Αθήνα, Τ 210 80 96 100, F 210 80 96 367, www.generaligr.gr.

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.generaligr.gr/el/epikoivnwia/>, ή β) αποστέλλοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση customer@generaligr.gr, ή γ) αποστέλλοντας fax στο +30 210 726 8121, ή 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 αιτήματα μέσω : α) Συμπλήρωσης της φόρμας υποβολής παραπόνου, που βρίσκεται στον ιστότοπο της Εταιρείας στο σύνδεσμο: <https://www.generaligr.gr/el/ypovolih-paraponwn/>

β) Επικοινωνίας με το Τμήμα Παραπόνων προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας με e-mail: complaintsdepartment@generaligr.gr ή τηλέφωνο: +30 210 726 8328

γ) Αποστολής fax στο: +30 210 726 8810

δ) ταχυδρομικά προς το Τμήμα Παραπόνων GENERALI, Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμιτζή 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 δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του διαμαρτυρούμενου.

Generali Hellas Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρεία

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

Γραφείο Β. Ελλάδας: 26^{ος} Οκτωβρίου 38-40, 3^{ος} 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

generaligr.gr