

Οι παρόντες κανονισμοί διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Πελάτη και της WAGAS S.A. (εφεξής: WAGAS) σχετικά με την αποδοχή, εξέταση και απάντηση σε καταγγελίες που βασίζονται σε απαιτήσεις που απορρέουν από ισχύουσες νομικές διατάξεις.

## **§ 1 Καταγγελίες**

1. Η WAGAS αναγνωρίζει καταγγελίες που απευθύνονται στην Ασφαλιστική Εταιρεία στο πεδίο εφαρμογής της ασφαλιστικής κάλυψης, καθώς και καταγγελίες στις οποίες ο Πελάτης έχει αντιρρήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η WAGAS στο βαθμό που δεν σχετίζεται με την ασφάλιση που παρέχει η Ασφαλιστική Εταιρεία.
2. Η Ασφαλιστική Εταιρεία που αναφέρεται στην παράγραφο 1 είναι η Helvetia Global Solutions Ltd, που είναι εγγεγραμμένη στο Πριγκηπάτο του Λιχτενστάιν υπό τον αριθμό FL-0002.191.766-9, με έδρα το Vaduz (FL-9490) στην οδό Aeuilestrasse 60, εξουσιοδοτημένη να λειτουργεί στο έδαφος της Ελλάδος με βάση τη συμφωνία για το ελεύθερο εμπόριο και την κοινή αγορά EOX (Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος). Ο Πελάτης που αναφέρεται στην παράγραφο 1, θεωρείται ο ασφαλιστής, ασφαλισμένος, εντολέας της ασφαλιστικής εγγύησης, που είναι φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο ή εταιρεία χωρίς νομική προσωπικότητα.
3. Οι καταγγελίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 μπορούν να υποβάλλονται:
  - a. γραπτά – προσωπικά στην έδρα της WAGAS επί τοις οδ. Σβιετογιέρσκιεϊ [Rydygiera] 15 στη Βαρσοβία, 01-793 ή με ταχυδρομική αποστολή στην άνω διεύθυνση ή σε κάθε μονάδα που εξυπηρετεί τους πελάτες της WAGAS (συνεργαζόμενη οντότητα)
  - b. προφορικά – τηλεφωνικά υπό τον αριθμό +30211983613 ή προσωπικά στην έδρα της WAGAS ή σε κάθε μονάδα που εξυπηρετεί τους πελάτες της WAGAS (συνεργαζόμενη οντότητα)
  - c. ηλεκτρονικά – στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
5. Μια προφορική καταγγελία γίνεται δεκτή και καταγράφεται στο πρωτόκολλο καταγγελίας, το οποίο αποτελεί παράρτημα 1 του παρόντος κανονισμού. Επιπλέον, καταχωρούνται τηλεφωνικές κλήσεις.
6. Η καταγγελία που αποστέλλεται ταχυδρομικώς στη διεύθυνση της WAGAS θεωρείται ότι υποβλήθηκε την ημέρα της παράδοσής της στην WAGAS.
7. Η καταγγελία που υποβλήθηκε σε μια οντότητα που συνεργάζεται με την WAGAS πρέπει να αποσταλεί αμέσως από αυτήν την οντότητα στην WAGAS. Στην περίπτωση αυτή, η ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας από τον Πελάτη θεωρείται η ημερομηνία υποβολής της στην οντότητα που συνεργάζεται με την WAGAS.
8. Η οντότητα που συνεργάζεται με την WAGAS υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στην WAGAS σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στην παράγραφο. 4 του παρόντος κανονισμού.
9. Η καταγγελία θα πρέπει να περιέχει:
  - a. πλήρη στοιχεία του Πελάτη, δηλαδή: όνομα, επώνυμο, διεύθυνση αλληλογραφίας του, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου του προκειμένου να αναγνωρισθεί αποτελεσματικά η καταγγελία του,
  - b. αριθ. ασφαλιστηρίου/πιστοποιητικού ή αριθ. και ημερομηνία ζημιάς, που αφορά την καταγγελία
  - c. πληροφορίες σχετικά με το αν ο Πελάτης που είναι φυσικό πρόσωπο ζητά την απάντηση στην καταγγελία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τότε είναι απαραίτητο να εισαγάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
  - d. πληροφορίες σχετικά με την προτιμώμενη μορφή απάντησης,
  - e. το περιεχόμενο της καταγγελίας - οποιαδήποτε μορφή δυσaráσκειας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες - ένδειξη του λόγου της δυσaráσκειας με μια σύντομη αιτιολόγηση
  - f. εάν είναι απαραίτητο, πρόσθετη τεκμηρίωση που επιβεβαιώνει τους λόγους της δυσaráσκειας.

## **§ 2 Απάντηση στην καταγγελία**

1. Η απάντηση στην καταγγελία θα δοθεί χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά το αργότερο εντός 50 ημερών από την παραλαβή της. Για να διατηρήσετε την προθεσμία πρέπει να σταλθεί απάντηση στον Πελάτη πριν από τη λήξη της.
2. Η απάντηση στην καταγγελία θα χορηγηθεί:
  - a. σε έντυπη μορφή ή
  - b. σε άλλο σταθερό μέσο, ιδίως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι φυσικό πρόσωπο, η απάντηση μπορεί να δοθεί ηλεκτρονικά μόνο κατόπιν αιτήσεώς του.
3. Σε περίπτωση μη τήρησης των προθεσμιών που ορίζονται στις παραγράφους 1, η καταγγελία θεωρείται ότι εξετάστηκε σύμφωνα με τη βούληση του Πελάτη.
4. Η διαδικασία εξέτασης καταγγελιών πραγματοποιείται σύμφωνα με τους κανόνες ειλικρίνειας, του επαγγελματισμού και της αντικειμενικότητας, σύμφωνα με το συμφέρον του Πελάτη.

## **§ 3 Διαδικασία προσφυγής**

Εάν δεν ληφθούν υπόψη οι απαιτήσεις που απορρέουν από την καταγγελία, ο Πελάτης έχει την επιλογή:

1. προσφυγής κατά της ληφθείσας θέσης απευθείας στην WAGAS; Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται:
  - a. γραπτά – προσωπικά στην έδρα της WAGAS επί τοις οδ. Σβιετογιέρσκιεϊ [Rydygiera] 15 στη Βαρσοβία, 01-793 ή με ταχυδρομική αποστολή στην άνω διεύθυνση;
  - b. ηλεκτρονικά – στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [complaints@wagas.eu](mailto:complaints@wagas.eu)
2. προώθησης της καταγγελίας σε τρίτους θεσμικούς φορείς;

Τράπεζα της Ελλάδος  
Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης  
Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα  
Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223, Fax: 210 3205437-8

Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα  
Τηλ.: 1520 Fax: 210 3843549  
Συνήγορος του Καταναλωτή  
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα  
Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458

Οι παρόντες κανονισμοί διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Πελάτη και της WAGAS S.A. (εφεξής: WAGAS) σχετικά με την αποδοχή, εξέταση και απάντηση σε καταγγελίες που βασίζονται σε απαιτήσεις που απορρέουν από ισχύουσες νομικές διατάξεις.

3. υποβολής αγωγής στο καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιο δικαστήριο για την εξέταση της υπόθεσης
4. σε περίπτωση διαφορών σχετικά με συμβάσεις που συνάπτονται μέσω της ιστοσελίδας ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων μεταξύ της WAGAS και των καταναλωτών, είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί το ηλεκτρονικό σύστημα επίλυσης διαφορών – πλατφόρμα ODR. Για το σκοπό αυτό, ο καταναλωτής θα πρέπει να συμπληρώσει το έντυπο ηλεκτρονικής υποβολής καταγγελίας που είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **§ 4 Τελικές διατάξεις**

1. Οι παρόντες κανονισμοί διατίθενται στην ιστοσελίδα [www.wagas.eu](http://www.wagas.eu).
2. Τα βασικά περιεχόμενα που περιέχονται στους παρόντες κανονισμούς έχουν εισαχθεί στους Γενικούς Όρους Ασφάλισης, οι οποίοι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ασφαλιστικής σύμβασης, για κάθε ένα από τα προγράμματα ασφάλισης που διαχειρίζεται η WAGAS.

Συνημμένο αριθ. 1

**Πρωτοκολλο καταγγελίας**

.....  
(Πόλη και ημερομηνία υποβολής καταγγελίας)

.....  
(Όνομα και επώνυμο του Πελάτη)

.....  
(Διεύθυνση κατοικίας / διεύθυνση αλληλογραφίας του Πελάτη)

.....  
(Τηλέφωνο /e-mail του Πελάτη)

Η απάντηση στην καταγγελία θα χορηγηθεί: **γραπτά / e-mail\*** (\*Διαγράψτε κατά περίπτωση)

.....  
(ιδιότητα του Πελάτη: Ασφαλισμένος, Ασφαλιστής, θύμα κ.λπ.)

.....  
(Αριθ. ασφαλιστηρίου / σύμβασης ασφάλισης)

.....  
(Αριθ. και ημερομηνία ζημιάς)

**Καταγγελία**

Το αντικείμενο της καταγγελίας είναι:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Η λύση που προτείνεται από τον Πελάτη - προσδοκίες του Πελάτη:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Επισυναπτόμενα έγγραφα:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....  
(Ημερομηνία και υπογραφή προσώπου που υποβάλλει την καταγγελία)

.....  
(Ημερομηνία και υπογραφή του Πελάτη)