



Συνοπτική Παρουσίαση Διαδικασίας διαχείρισης Αιτιάσεων/Παραπόνων

Ανέκαθεν για την Εταιρία μας, οι απόψεις, οι προτάσεις και η κριτική σας αποτέλεσαν το έναυσμα για να γινόμαστε καλύτεροι. Όλα τα χρόνια λειτουργίας μας η άμεση επικοινωνία με το κοινό, αποτέλεσε την κινητήρια δύναμη για συνεχή εξέλιξη και πρόοδο. Σήμερα η επικοινωνία γίνεται ακόμα πιο εύκολη.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ, με πρόθεση να βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, θεσπίζει διαδικασία διαχείρισης τυχόν αιτιάσεων/παραπόνων και ζητά από τους ασφαλισμένους της ή/και τρίτους να ενημερώσουν τηλεφωνικά ή και εγγράφως σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε παράπονο, έτσι ώστε να εντοπιστούν εγκαίρως πιθανές αδυναμίες και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά. Είναι υποχρέωσή μας και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων/παραπόνων, που θα μας αναφέρουν οι ασφαλισμένοι μας ή/και τρίτοι με σκοπό την επίλυση αυτών, χωρίς καμία σχετική οικονομική επιβάρυνση. Η προβλεπόμενη διαδικασία που τηρείται από την Εταιρία μας, όσον αφορά στη διαχείριση αιτιάσεων/παραπόνων των ασφαλισμένων μας ή/και τρίτων, είναι σύμφωνη με την υπ' αριθμ. 88/5.4.2016 Πράξη της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή, συμπληρώνοντας και υπογράφοντας το σχετικό Έντυπο Αιτιάσεως/Παραπόνου (το οποίο μπορείτε να λάβετε ηλεκτρονικά [πατώντας εδώ](#)), μπορείτε να γνωστοποιείτε στην Εταιρία μας τις αιτιάσεις/παραπόνά σας, με τους πιο κάτω τρόπους:

- είτε αυτοπροσώπως, στα γραφεία μας
- είτε με επιστολή, μέσω ταχυδρομείου
- είτε με αποστολή στην ηλεκτρονική μας διεύθυνση: complaints@genpan.gr
- είτε με τηλεομοιοτυπική αποστολή στο F 210 3217109, με την ένδειξη Υπόψη Υπηρεσίας Διαχείρισης Αιτιάσεων/Παραπόνων

Τα στοιχεία επικοινωνίας με την Εταιρία είναι:
Διεύθυνση Εμπορικών Εργασιών
Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων/Αιτιάσεων
κα Ελένη Λαβίδα

Κεντρικά γραφεία:
Βουλής 7 (Μέγαρο Χ. Μπολάνη), Σύνταγμα, 105 62 Αθήνα
T 210 3217801, F 2103217109, complaints@genpan.gr

ΑΘΗΝΑ

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
T 210 3217801 | F 210 3217109
athens@genpan.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Μ. Αντύπα 42, Πυλαία, 57001
T 2310 474422 | F 2310 473683
thessaloniki@genpan.gr



Υποκατάστημα:

Μ. Αντύπα 42, Πυλαία, 570 01 Θεσσαλονίκη

T 2310 47 44 22, F 2310 47 36 83, complaints@genpan.gr

Για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επεξεργασία της αιτιάσεως/παραπόνου σας, συστήνεται να συμπληρώνετε το σχετικό έντυπο με πλήρη περιγραφή των περιστατικών του ανακύψαντος ζητήματος, σαφές αίτημα, καθώς και ισχύοντα στοιχεία επικοινωνίας μαζί σας. Μπορείτε ακόμα να επισυνάψετε μαζί με το Έντυπο και έγγραφα, φωτογραφίες και γενικά υποστηρικτικό υλικό, που θέλετε να λάβουμε υπόψη μας.

Η διαδικασία εξέτασης του παραπόνου σας ενεργοποιείται αυθημερόν και εντός 24 ωρών (ή εντός της πρώτης εργάσιμης ημέρας στη περίπτωση αργίας) από την παραλαβή της αιτιάσεως/παραπόνου σας, παραλαμβάνετε Αποδεικτικό Παραλαβής, που σας αποστέλλεται στη διεύθυνση επικοινωνίας που έχετε δηλώσει στο Έντυπο Αιτιάσεων/Παραπόνων. Με το αποδεικτικό παραλαβής, μεταξύ άλλων, σας γνωστοποιούνται τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου προσώπου για το χειρισμό και την διερεύνηση της αιτιάσεως/παραπόνου σας και ενδεχομένως να σας ζητηθούν τυχόν έγγραφα που θα είναι απαραίτητο να προσκομίσετε, τα οποία θα τηρούνται στον αντίστοιχο φάκελο και θα είναι πάντοτε στη διάθεσή σας.

Εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών και πάντως όχι περισσότερες από πενήντα (50) ημέρες προθεσμία, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου αιτίασης, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης του αιτιωμένου και θα λάβετε εγγράφως την απάντησή μας. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτό για οποιοδήποτε λόγο να σταλεί έγγραφη απάντηση εντός της προθεσμίας αυτής, δεσμευόμαστε ότι θα ενημερωθείτε εγγράφως για τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασής σας. Ταυτόχρονα μπορείτε οποτεδήποτε να ενημερώνεσθε από τον αρμόδιο διαχείρισης αιτιάσεων για την πορεία διερεύνησης της υπόθεσής σας.

Η ενεργοποίηση της παρούσας διαδικασίας, δεν διακόπτει την περιγραφή τυχόν εννόμων αξιώσεων σας, ούτε και σας στερεί τη δυνατότητα για εξωδικαστική επίλυση. Τα δικαιώματά σας προσδιορίζονται από τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας και την ασφαλιστική νομοθεσία. Οπότε, μπορείτε να επιδιώκετε την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς σας, απευθυνόμενοι, τόσο στην Εταιρία μας, όσο και ενδεικτικά στις κάτωθι αρχές, ήτοι:

ΑΘΗΝΑ

Βουλής 7, Σύνταγμα, 10562
T 210 3217801 | F 210 3217109
athens@genpan.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Μ. Αντύπα 42, Πυλαία, 57001
T 2310 474422 | F 2310 473683
thessaloniki@genpan.gr



- Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανάπτυξης Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Πλ. Κάνιγγος, 10181 Αθήνα, Τ 1520, www.synigoroskatanaloti.gr.
- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή, www.efpolis.gr, Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα Τ 210 6460814, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και εντός των προβλεπόμενων πάντα προθεσμιών¹.
- Στην Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.), Αμερικής 3, 10546 Αθήνα, Τ 210 3205222, www.bankofgreece.gr

Πάντοτε είμαστε στη διάθεσή σας για να σας ακούσουμε και να λάβουμε δράση προς την κατεύθυνση επίλυσης οποιουδήποτε προβληματισμού σας, που αφορά στην ασφαλιστική σας σύμβαση.

Για τη ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝ.Π.Ε.
Η Υπεύθυνη Διαχείρισης Αιτιάσεων/Παραπόνων
Ελένη Λαβίδα

¹ Σύμφωνα με το αρ. 4 ν. 3297/2004, η αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβάλλεται εντός προθεσμίας ενός (1) έτους αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση της βλαπτικής κατ' αυτόν πράξης ή παράλειψης, που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η υποβολή της αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διακόπηκαν, αρχίζουν και πάλι από την με οποιοδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Η ίδια προθεσμία ισχύει και για τυχόν αναφορά στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή