

## ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 11 Π.Δ. 190 /2006 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ ΣΑΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΠΑ Μεσίτες Ασφαλίσεων ΑΕ» και το δ.τ. «ΕΛΠΑ Ασφάλειες», η οποία έχει συσταθεί, λειτουργεί κι εκπροσωπείται νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου:

- έχει Αριθμό ΓΕΜΗ 069771703000, ΑΦΜ 999839868 και υπάγεται στη ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ.
- εδρεύει στο Χολαργό επί της Λεωφόρου Μεσογείων αρ. 280
- είναι νομίμως εγγεγραμμένη ως Μεσίτης Ασφαλίσεων στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών με αριθμό μητρώου 294504 και παρέχει υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Εποπτεύεται δε από την Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης και το Υπουργείο Ανάπτυξης.
- Είναι μέλος του ΣΕΜΑ (Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων) και συνεργάζεται με τις πιο αξιόπιστες ασφαλιστικές εταιρίες τόσο της Ελληνικής, όσο και της ξένης ασφαλιστικής αγοράς.

### 2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ – ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΒΑΣΕΙ ΑΜΕΡΟΛΗΠΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Η εταιρεία «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» διατηρεί τον ανεξαρτησία της κατά την παροχή των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και παρέχει συμβουλές στους καταναλωτές – πελάτες βάσει αμερόληπτης ανάλυσης, παρέχοντας πληροφορίες με βάση την ανάλυση επαρκούς αριθμού ασφαλιστικών συμβάσεων που διατίθενται στην αγορά, ώστε σύμφωνα με επαγγελματικά κριτήρια να είναι σε θέση να προτείνει στους πελάτες την ασφαλιστική σύμβαση που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Λειτουργεί στον ασφαλιστικό χώρο με υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού, σεβασμό σε αρχές και διαδικασίες, εντιμότητα σε εταιρικές σχέσεις και υποχρεώσεις.

Αυτό επιτυγχάνεται με:

- Την υποστήριξη των αξιόπιστων ασφαλιστικών εταιριών με τις οποίες επιλέγει να συνεργάζεται
- Το υψηλό επίπεδο του στελεχιακού της δυναμικού
- Τα σύγχρονα, εξειδικευμένα ασφαλιστικά προϊόντα και τις συμβουλευτικές ασφαλιστικές υπηρεσίες
- Την ολοκληρωμένη υποστήριξη και εξυπηρέτηση που παρέχει στους πελάτες και συνεργάτες της.
- Το ποιοτικό Δίκτυο Συνεργατών που υποστηρίζει

Από τον Φεβρουάριο του 2018, η «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» αντιπροσωπεύει την εταιρία GasanMamo Insurance Limited στον κλάδο της Αστικής Ευθύνης του αυτοκινήτου. Η συνεργασία αυτή αποτελεί από μόνη της παράσημο και είναι ενδεικτική της φερεγγυότητας και του επαγγελματισμού της «ΕΛΠΑ Ασφάλειες».

Οι υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που παρέχει η «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» συνίστανται στην παρουσίαση λύσεων ασφαλιστικής κάλυψης που ενσωματώνονται στα ασφαλιστικά προϊόντα των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών επιχειρήσεων, όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί από τις ίδιες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Εν γένει, οι παρεχόμενες προς τους καταναλωτές συμβουλές από την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες», υπό την ιδιότητά της ως Μεσίτη Ασφαλίσεων, δίδονται βάσει των πληροφοριών, που παρέχουν οι ίδιοι πελάτες, όπως αυτές καταχωρούνται στο ειδικό «ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», είναι δε πλήρως τεκμηριωμένες και απόλυτα προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις και στις ανάγκες τους.

### 3. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΝΑΝΤΙΩΣΗΣ - ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

A. Ο πελάτης - καταναλωτής διατηρεί **δικαίωμα εναντίωσης στη σύναψη της σύμβασης ασφάλισης** δυνάμει των διατάξεων του αρ. 2 παρ. 5 και 6 του Ν.2496/1997, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι οποιαδήποτε διάταξη του περιεχομένου της ασφαλιστικής σύμβασης παρεκκλίνει από την αίτηση ασφάλισης. Το δικαίωμα εναντίωσης σε αυτή την περίπτωση ασκείται με την συμπλήρωση και υποβολή στην «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» έγγραφου εντύπου εναντίωσης εντός της ανωτέρω προθεσμίας.
2. Εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που η «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» ή η ασφαλιστική εταιρία που παρέχει το προϊόν:
  - a. δεν του έχει γνωστοποιήσει κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση μία εκ των πληροφοριών που προβλέπονται στο άρ. 4 παρ. 2 περ. Η και παρ. 3 περ. Δ του π.δ. 400/1970.
  - b. δεν του γνωστοποίησε τυχόν γενικούς ή ειδικούς όρους από τους οποίους διέπεται η σύμβαση, μνημονεύοντάς τους στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία της σύμβασης και παραδίδοντάς τους μαζί με το ασφαλιστήριο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρ. 2 παρ. 4 του Ν. 2496/1997.

B. Ο πελάτης - καταναλωτής **διατηρεί δικαίωμα υπαναχώρησης από την ασφαλιστική σύμβαση**, το οποίο ασκείται με την συμπλήρωση και υποβολή στην «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» έγγραφης δήλωσης υπαναχώρησης εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα σύναψης της σύμβασης ή από την ημέρα που παρέλαβε τους συμβατικούς όρους, η οποία είναι μεταγενέστερη. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές στις ασφαλίσεις ζωής, όπως αυτές προβλέπονται από το άρθρο 13 περ. 2 του ν.δ. 400/1970 όπως ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις. **Η προθεσμία της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αναστέλλεται για όσο χρόνο ο Χρήστης έχει δικαίωμα εναντίωσης σύμφωνα με τα προαναφερόμενα υπό στοιχείο Α.**

Γ. Οι δηλώσεις εναντίωσης και υπαναχώρησης παραδίδονται ή/ και αποστέλλονται στην «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» στην διεύθυνση: Λεωφόρος Μεσογείων 280 Χολαργός 15562. Ως ημερομηνία της δήλωσης υπαναχώρησης και εναντίωσης λαμβάνεται η ημερομηνία που παρελήφθη το σχετικό έγγραφο από την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες». Συνιστάται στους χρήστες της

υπηρεσίες που ασκούν δικαιώματά τους για τα οποία προβλέπεται η τήρηση αποκλειστικών προθεσμιών, όπως το δικαίωμα εναντίωσης ή/ και υπαναχώρησης, να ενημερώνουν τηλεφωνικά για την αποστολή τους και να επιβεβαιώνουν τηλεφωνικά την παραλαβή τους από την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες».

Δ. Σε περίπτωση που ο Χρήστης ασκήσει σύννομα οποιοδήποτε από τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία δικαιώματα εναντίωσης και υπαναχώρησης, η ασφαλιστική σύμβαση ακυρώνεται εξ αρχής, δηλαδή θεωρείται ότι ουδέποτε έγινε και κατά συνέπεια δεν επιφέρει κανένα αποτέλεσμα για οποιοδήποτε από τα μέρη, τα δε καταβληθέντα ασφάλιστρα επιστρέφονται εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή από την αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση της κοινοποίησης της υπαναχώρησης ή της εναντίωσης και δεν υπάρχει καμία ποινή για τον Χρήστη. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα εναντίωσης ή υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί αν μέχρι την παράδοση της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο ή και μετά από αυτή και μέχρι την περιέλευσή της στην «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» έχει δηλωθεί ζημιά για ασφαλιστικό κίνδυνο που έχει επέλθει και καλύπτεται από την ασφαλιστική σύμβαση.

Τα έντυπα με τα οποία ο πελάτης - καταναλωτής μπορεί να ασκήσει τα ως άνω δικαιώματά του, αποστέλλονται σε αυτόν από την εταιρεία μας, και σε κάθε περίπτωση είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα μας [www.elpaasfaleies.gr](http://www.elpaasfaleies.gr)

#### 4. ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Ο πελάτης - καταναλωτής δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του απευθυνόμενος στην «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα ή fax στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: [info@elpaasfaleies.gr](mailto:info@elpaasfaleies.gr) και fax 2117803258.
2. Η «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» θα διαβιβάζει τα αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. Ο Χρήστης λαμβάνει απάντηση από την ΕΛΠΑ Ασφάλειες ή και απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του Χρήστη για αναζήτηση δικαστικής προστασίας.
3. Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά της «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» ως Μεσίτη Ασφαλίσεων στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ή αντιβαίνουν στα χρηστά ή συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη.
4. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν μεταξύ του χρήστη της υπηρεσίας/ ασφαλισμένου και της «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» ως μεσίτη ασφαλίσεων ή/και της εκάστοτε συνεργαζόμενης με την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» ασφαλιστικής επιχείρησης. Για την επίλυση των ενδοσυνοριακών συναλλαγών λειτουργούν τα ακόλουθα σχήματα συμβιβαστικής επίλυσης διαφοράς:
  - a. Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.
  - b. Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος.
  - c. Ο συνήγορος του Καταναλωτή.
  - d. Οι επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.

## 5. ΓΛΩΣΣΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

1. Το σύνολο των όρων που διέπουν τις σχέσεις του πελάτη – καταναλωτή με την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες», όπως αυτοί διατυπώνονται στους όρους χρήσης, καθώς και οι όροι των ασφαλιστηρίων συμβολαίων των συνεργαζομένων με την «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» ασφαλιστικών επιχειρήσεων συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα.
2. Οι σχέσεις μεταξύ «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» και των πελατών – καταναλωτών, καθώς και μεταξύ αυτών και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων τα προϊόντα των οποίων προμηθεύονται μέσω της «ΕΛΠΑ Ασφάλειες» διέπονται και ερμηνεύονται δυνάμει του Ελληνικού δικαίου.