

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Ως «παράπονο» ή «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας, από αντισυμβαλλόμενο, ασφαλισμένο, λήπτη ασφάλισης, δικαιούχο αποζημίωσης ή/και οποιονδήποτε τρίτο ζημιωθέντα («αιτιώμενος»), η οποία σχετίζεται με ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Εταιρία. Δε συνιστούν αιτιάσεις, με την ανωτέρω έννοια, οι αναγγελίες απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών/διευκρινήσεων.

Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτιάσεων

Η Εταιρία διατηρεί Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, αρμόδιο για την παραλαβή και διαχείριση αιτιάσεων. Σε περίπτωση που αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλει αίτηση προς την «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Κύπρου», μπορεί να απευθύνεται στο Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων, με τους ακόλουθους τρόπους:

- στη ταχ. διεύθυνση: «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Κύπρου», Τ.Θ. 21745 1512 Λευκωσία
- στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): cy.customer.relations@aig.com
- στο τηλ.: +357 22699999, στο φαξ: +357 22699700

Για την ταχύτερη διεκπεραίωση της αιτίαςης, ο αιτιώμενος συνίσταται να αναγράφει το ονοματεπώνυμο του, τα στοιχεία επικοινωνίας του και τον αριθμό παραστατικού (ήτοι, αρ. συμβολαίου, αρ. αίτησης, αρ. φακέλου) στο οποίο αναφέρεται η αιτίαση.

Κατόπιν παραλαβής της αιτίαςης, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων προβαίνει σε αυθημερόν καταγραφή αυτής, δημιουργεί σχετικό φάκελο και εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών παραδίδει στον αιτιώμενο απόδειξη παραλαβής της αιτίαςης, με πληροφορίες για τη διαδικασία που ακολουθεί η Εταιρία για τη διαχείριση της αιτίαςης, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου χειριστή της, καθώς και τυχόν πληροφορίες που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος για τη διαχείριση της.

Εν συνεχεία, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες επικοινωνίες και ενέργειες για τη δίκαιη, ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίαςης, ώστε να απαντηθεί εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Στην περίπτωση που υπάρξει υπέρβαση της εν λόγω προθεσμίας, το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων παρέχει ειδικά αιτιολογημένη έγγραφη ενημέρωση, προσδιορίζοντας ταυτοχρόνως τον πιθανολογούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση επεξεργασίας της αιτίαςης.

Η ενεργοποίηση της ως άνω διαδικασίας δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του αιτιώμενου, ενώ ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να εμμένει στην αιτίασή του, εάν δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή της Εταιρίας. Παράλληλα με την υποβολή της αιτίαςης ή σε περίπτωση που ο αιτιώμενος δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρίας, μπορεί να απευθύνεται στις ακόλουθες αρχές:

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ, Κυπράνορος 15, 1061 ΛΕΥΚΩΣΙΑ Τ.Θ.25735, 1311 ΛΕΥΚΩΣΙΑ-Τ.Θ.26722, 1647 ΛΕΥΚΩΣΙΑ, τηλ. 22848900 (κεντρικός αριθμός) <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Δεδομένου ότι η AIG Europe S.A. είναι ασφαλιστική εταιρία με έδρα το Λουξεμβούργο, ο αιτιώμενος που είναι φυσικό πρόσωπο και ενεργεί εκτός της επαγγελματικής του δραστηριότητας, πέραν της προαναφερόμενης διαδικασίας αιτιάσεων, σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντησή



της «AIG EUROPE S.A. - Υποκατάστημα Κύπρου», ή δεν έχει λάβει απάντηση εντός ενενήντα (90) ημερών, έχει τη δυνατότητα:

- να υποβάλλει έγγραφη αίτηση στην έδρα της AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" στην ταχ. διεύθυνση 35D Avenue JF Kennedy L-1855 Λουξεμβούργο – Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου ή στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (e-mail): aigeurope.luxcomplaints@aig.com,

- να απευθυνθεί σε έναν από τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου, τα στοιχεία επικοινωνίας των οποίων είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>, ή

- να απευθύνει έγγραφο αίτημα για την 'εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς' στην αρχή του Λουξεμβούργου 'Commissariat Aux Assurances' (CAA), στην ταχ. διεύθυνση 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Λουξεμβούργο - Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου, φαξ +352 22 69 10, στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (email): reclamation@caa.lu, ή ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της CAA: <http://www.caa.lu>.

Αιτήματα προς την CAA ή τους φορείς διαμεσολάβησης του Λουξεμβούργου υποβάλλονται στις ακόλουθες γλώσσες: λουξεμβουργιανά, γερμανικά, γαλλικά ή αγγλικά.

Εάν το ασφαλιστήριο συμβόλαιο έχει συναφθεί ηλεκτρονικά, ο αιτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει την Πλατφόρμα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ODR Platform) που διατηρεί και λειτουργεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.



COMPLAINTS HANDLING

'Complaint' means a statement of dissatisfaction by a counterparty, insured, policyholder, beneficiary of compensation or/and any third injured party ('complainant') related to an insurance policy or insurance services provided by the Company. Claims or simple requests related to the execution of the contract and the provision of information/clarifications do not constitute complaints, in the above notion.

Procedure for lodging and handling of complaints

The Company maintains a Department of Complaints' Handling, responsible for receiving and handling complaints. Should a complainant wish to file a complaint with 'AIG EUROPE S.A. – Cyprus Branch', he/she may address to the Department of Complaints Handling in the following ways:

- in the mail address: 'AIG EUROPE S.A. – Cyprus Branch', P.O. Box 21745 1512 Nicosia
- at the e-mail address: cy.customer.relations@aig.com
- at tel.: +357 22699999, by fax: +357 22699700

For a more speedy treatment of the complaint, the complainant is advised to indicate his/her name, contact information and document number (i.e. policy number, application number, file number) to which the complaint relates.

Upon receipt of the complaint, the Department of Complaints' Handling shall register the complaint on the same date, keep a full file of documents and provide to the complainant, within two (2) business days, an acknowledgment of receipt of the complaint, along with information on the complaints' handling procedure followed by the Company, the contact details of the person handling the complaint, as well as any information to be provided by the complainant.

Subsequently, the Department of Complaints' Handling shall make all necessary communications and actions for a fair, effective and objective handling of the complaint, so as to provide an answer within fifteen (15) business days of its receipt. Should this deadline be exceeded, the Department of Complaints' Handling shall provide a reasoned written briefing, indicating the estimated time to complete the processing of the complaint.

The initiation of the above procedure does not interrupt the statute of limitation of the complainant's legal claims, while the complainant has the right to insist on his/her complaint if he/she is not fully satisfied by the Company's response. Along with the submission of the complaint or in the event that the complainant is not satisfied with the Company's response, he/she may address to the following authorities:

Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus (Address: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia; Tel: +357 22848900; Fax: +357 22660118; complaints@financialombudsman.gov.cy)

As AIG Europe S.A. is a Luxembourg based insurance company, complainants who are natural persons acting outside of their professional activity may also, in addition to the complaints procedure set out above, if they are not satisfied with 'AIG EUROPE S.A. – Cyprus Branch' response or in the absence of response after ninety (90) days:



- raise the complaint at the level of the head office of the 'AIG EUROPE S.A.' by writing to AIG Europe SA 'Service Reclamations Niveau Direction' 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg or by email at aigeurope.luxcomplaints@aig.com ;
- access one of the Luxembourg mediator bodies the contact details of which are available on AIG Europe S.A.'s website: <http://www.aig.lu/> ; or
- lodge a request for an "out of court resolution" process with the Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) by writing to CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg or by fax at +352 22 69 10, or by email at reclamation@caa.lu or online through the CAA website: <http://www.caa.lu>.

All requests to the CAA or to one of the Luxembourg mediator bodies must be filed in Luxembourgish, German, French or English.

If the insurance policy has been concluded online, the complainant may also use the European Commission's platform for Online Dispute Resolution (ODR) using the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.