

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ (ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ)

Στην **GLOBAL INSURANCE GROUP** δεσμευόμαστε να σας παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες υψίστης ποιότητας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας. Εάν, παρά ταύτα, για οιονδήποτε λόγο, δεν είστε ικανοποιημένοι με την παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών μας, σας ενθαρρύνουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να επιλύσουμε το θέμα σας.

- Είμαστε στην θέση να αντιμετωπίζουμε τα παράπονα αποτελεσματικά και άμεσα χωρίς ίχνος προκατάληψης βασιζόμενοι στις αρχές της ηθικής, της διαφάνειας, της αξιοπιστίας και της αξιοπρέπειας που μας διέπουν, σεβόμενοι πάντα τα περί του απορρήτου των προσωπικών σας δεδομένων.
- Μόλις λάβουμε το παράπονο σας, το Τμήμα Διαχείρισης και Ανάλυσης Παραπόνων θα σας ενημερώσει εγγράφως για την παραλαβή του σε διάστημα μίας (1) εργάσιμης ημέρας.
- Σκοπός μας είναι η επίλυση των παραπόνων το ταχύτερο δυνατό και εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους με ανώτατο όριο τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες όπως ορίζεται ρητά από την Τράπεζα της Ελλάδος. Εάν για οιονδήποτε λόγο, η Εταιρεία δεν δύναται να απαντήσει εντός του ως άνω ορίου για λόγους ανωτέρας βίας, θα ενημερώνεστε για τους λόγους της καθυστέρησης καθώς και για το επιπλέον απαιτούμενο χρονικό όριο διεκπεραίωσης της υπόθεσης.
- Εάν έχετε οποιαδήποτε απορία ή χρειάζεστε διευκρινίσεις ή πληροφορίες σχετικά με την πορεία εξέτασης του αιτήματός σας μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω των προαναφερθέντων τρόπων που αναγράφονται σε προηγούμενο παράρτημα του παρόντος.
- Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση μας, μπορείτε να απευθυνθείτε στις κάτωθι Αρχές:
 - Στην Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.), οδός Αμερικής 3, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα, τηλ: 210 3205222.
 - Στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 101 81, Αθήνα, τηλ: 1520
 - Στον Συνήγορο του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα, τηλ: 210 6460862 και 210 6460814.