

Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων

01 / 04 / 2024

Στην Wallbid στοχεύουμε στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και στην εξυπηρέτηση των πελατών μας με υπευθυνότητα, επαγγελματισμό και συνέπεια. Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρξει κάτι που μπορεί να σας δυσαρεστήσει ή να χρειαστεί να μας επιστήσετε την προσοχή σε σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Το Τμήμα Διαχείρισης Αιτιάσεων της εταιρείας μας είναι αρμόδιο για να λάβει τις αιτιάσεις σας και να σας απαντήσει έγκυρα και υπεύθυνα, καταβάλλοντας κάθε προσπάθεια προκειμένου να διαχειριστεί την αιτίασή σας με δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο.

Υποβολή Αιτιάσεων

Η αιτίαση δύναται να υποβληθεί με τους ακόλουθους τρόπους:

α) αποστέλλοντας ηλεκτρονική επιστολή στη διεύθυνση complaints@wallbidagents.gr.

β) με φυσικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση Χαϊμαντά 27B, 15234, Χαλάνδρι, υπόψη Τμήματος Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η αιτίασή σας θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Προσωπικά σας στοιχεία καθώς και τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- Το ασφαλιστικό προϊόν που αφορά η αιτίαση
- Περιγραφή του ισχυρισμού/αιτίασης και της επιθυμητής λύσης

Η διερεύνηση των αιτιάσεων και η απάντησή τους θα ολοκληρωθεί εντός 50 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους. Η απάντηση είναι έγγραφη και αιτιολογημένη. Οποιαδήποτε υπέρβαση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς εσάς και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.

Αν δεν ικανοποιήσουμε πλήρως την αιτίασή σας, έχετε δικαίωμα να εμείνετε στην αιτίασή σας.

Εάν δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση, μπορείτε να ακολουθήσετε εξώδικη επίλυση της διαφοράς. Επίσης, εάν επιθυμείτε να υποβάλετε αιτίαση σχετικά με ασφαλιστήριο συμβόλαιο που αγοράστηκε ηλεκτρονικά, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/καταναλωτές/odr>.

Σε περίπτωση που η απάντησή μας δεν ικανοποιεί ή καλύπτει την αιτίασή σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στις αρμόδιες Αρχές (ενδεικτικά):

- Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
Ελευθερίου Βενιζέλου 21,
102 50 Αθήνα
Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223
Fax: 210 3205437-8
- Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα
Τηλ.: 1520
Fax: 210 3843549
- Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144,
114 71, Αθήνα
Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458

Σας ενημερώνουμε ότι η ενεργοποίηση της διαδικασίας διαχείρισης αιτίας δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεών σας, όπως ορίζει η νομοθεσία.



www.wallbidagents.gr
info@wallbidagents.gr