

ΜΥΝΕΤ - ΜΥΝΕΤ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
Εθνικής Αντιστάσεως 21 & Λαϊκής Αγοράς, Τ.Κ. 56430, Θεσσαλονίκη
Τηλ.: 2311 807 171

E-mail: info@comple.gr

ΑΦΜ: 997988239 - ΔΟΥ: ΦΑΕ Θεσσαλονίκης,
Ασφαλιστικός Πράκτορας με Α.Μ.: 400385 & Συντονιστής Ασφαλιστικών
Πρακτόρων με Α.Μ.: 2059, αρ. Γ.Ε.Μ.Η. 43350306000,
www.comple.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ Ν. 4583/2018

1. Γενικά Στοιχεία: Η Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρία με την επωνυμία «ΜΥΝΕΤ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ» και το δ.τ. «ΜΥΝΕΤ» στο εξής αναφερόμενη στην παρούσα ενημέρωση ως «ΜΥΝΕΤ», η οποία έχει συσταθεί, λειτουργεί και εκπροσωπείται νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου, έχει αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 43350306000, Α.Φ.Μ. 997988239 - ΔΟΥ: ΦΑΕ Θεσσαλονίκης και η οποία εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, επί της οδού Εθνικής Αντιστάσεως 21 & Λαϊκής Αγοράς, Τ.Κ. 56430, είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο ειδικό μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου 400385 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με αριθμό μητρώου 2059 και παρέχει νομίμως υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης/ διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, παρέχοντας συμβουλή για τα ασφαλιστικά προϊόντα, εποπτεύεται δε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης) και το Υπουργείο Ανάπτυξης. Τα ανωτέρω στοιχεία μπορούν να διακριβωθούν από τους πελάτες μέσω του διαδικτυακού υπερσυνδέσμου του Ενιαίου Σημείου Πληροφόρησης της παραγράφου 10 του άρθρου 19 Ν. 4583/2018 <http://insuranceregistry.uhc.gr/Search>.

Η ΜΥΝΕΤ ούτε κατέχει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή σε ασφαλιστική επιχείρηση, αλλά και καμία ασφαλιστική επιχείρηση ή μητρική ασφαλιστικής επιχείρησης κατέχει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή στη ΜΥΝΕΤ.

2. Υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης

2.1. Η ΜΥΝΕΤ δραστηριοποιείται σε συνεργασία με **Α)** τις ακόλουθες ασφαλιστικές εταιρίες, **Β)** τους ακόλουθους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές βάσει έγγραφης σύμβασης εντολής, και **Γ)** άλλες εταιρίες, που είναι συγκεκριμένα:

Α. Ασφαλιστικές εταιρίες: ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΕΓΑ, Allianz Ελλάς Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρεία, GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΖΗΜΙΩΝ Α.Ε., ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε., ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ, AIG EUROPE S.A. – AIG ΕΛΛΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Α.Ε., ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΣ Α.Ε.Ε.Γ.Α-ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ, ERGO Ασφαλιστική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία, Eurolife ERB Ανώνυμος Ασφαλίσεων Ζωής, Eurolife ERB Ανώνυμος

Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων, ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ Η ΕΘΝΙΚΗ, INTERASCO ΑΕΓΑ, INTERΛΑΪΦ (INTERLIFE) ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ, INTERΣΑΛΟΝΙΚΑ Α.Ε.Γ.Α, INTERΣΑΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ Α.Ε, ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ανώνυμος Ελληνική Εταιρία Γενικών Ασφαλειών, ΟΡΙΖΩΝ Ανωνύμου Εταιρείας Γενικών Ασφαλίσεων, ΔΥΝΑΜΙΣ Α.Ε.Γ.Α, ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, GENERALLI HELLAS ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΥΡΟΙΝΣ ΑΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ, Μ2 ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ – (ACCELERANT INSURANCE EUROPE SA/NV) και ενεργεί για λογαριασμό και στο όνομα αυτών υπό την ιδιότητα του ασφαλιστικού πράκτορα, αμείβεται δε αποκλειστικά από αυτές βάσει προμήθειας που περιλαμβάνεται στο ασφάλιστρο.

Β. Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές: ΛΕΩΝ ΣΥΝΠΕ, BROKINS ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ Α.Ε., EXPERT ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΕΠΕ, SUPPORT ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΝΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΑΡΕΙΡΟΝ INSURANCE PROJECT ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ-ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και ενεργεί για λογαριασμό και στο όνομα αυτών υπό την ιδιότητα του ασφαλιστικού πράκτορα, αμείβεται δε αποκλειστικά από αυτές βάσει προμήθειας που περιλαμβάνεται στο ασφάλιστρο.

Γ. Άλλες εταιρίες: EXTRA ASSISTANCE ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, NEW HEALTH SYSTEM P.C. και ενεργεί για λογαριασμό και στο όνομα αυτών στα πλαίσια συνομολόγησης σύμβασης έργου, αμείβεται δε αποκλειστικά από αυτές με ένα ποσοστό επί της καταβλητέας συνδρομής για υπηρεσία οδικής βοήθειας ή επί των πωλήσεων άλλου συγκεκριμένου προϊόντος για παροχή υπηρεσιών υγείας, αντίστοιχα.

2.2. Οι υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που παρέχει η «ΜΥΝΕΤ» συνίστανται στην παρουσίαση λύσεων ασφαλιστικής κάλυψης που ενσωματώνονται στα ασφαλιστικά προϊόντα των συνεργαζόμενων με αυτήν ασφαλιστικών επιχειρήσεων και ασφαλιστικών διαμεσολαβητών όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί από τις ίδιες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και ειδικότερα στη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, σύμφωνα με την έννοια του Ν. 4583/2018 και Ν. 2496/1997, όπως ισχύουν, αντίστοιχα.

2.3. Η «ΜΥΝΕΤ» δύναται να επιμελείται την είσπραξη και εισπράττει τα ασφάλιστρα για τις ασφαλιστικές συμβάσεις, για τις οποίες διαμεσολαβεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Ν. 4364/2016 και Ν. 4583/2018, όπως ισχύουν καθόσον έχει λάβει εντολή είσπραξης από τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές για λογαριασμό τους.

2.4. Στο πλαίσιο αυτό, η «ΜΥΝΕΤ» δημιούργησε τον δικτυακό τόπο www.comple.gr με σκοπό την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους χρήστες του διαδικτύου, σχετικά με τη δυνατότητα ασφάλισής τους σε ασφαλιστική εταιρία ή ασφαλιστικό διαμεσολαβητή της επιλογής τους, εκ των συνεργαζομένων με την εταιρεία μας.

2.5. Η παρουσίαση του εκάστοτε ασφαλιστικού προϊόντος προς τον χρήστη πραγματοποιείται αυτόματα βάσει πληροφοριών και παραμέτρων που εισάγει στο ηλεκτρονικό σύστημα της www.comple.gr αποκλειστικά ο ίδιος ο χρήστης. Εν γένει, οι παρεχόμενες προς τους καταναλωτές συμβουλές από την «ΜΥΝΕΤ», υπό την ιδιότητά της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, δίδονται βάσει των πληροφοριών, που παρέχουν οι ίδιοι πελάτες, όπως αυτές καταχωρούνται στο ειδικό «Έντυπο Αναγκών Πελάτη», είναι δε πλήρως τεκμηριωμένες και απόλυτα προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις και στις ανάγκες τους.

2.6. Η «ΜΥΝΕΤ» δεν αποδέχεται αιτήσεις ασφάλισης, δεν εκτιμά ή /και αποδέχεται ασφαλιστικούς κινδύνους και εν γένει δεν υπόσχεται, ούτε αναλαμβάνει υποχρεώσεις που δεσμεύουν τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις ή τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές με τις/τους οποίες/οποίους συνεργάζεται. Η αποδοχή αιτήσεων ασφάλισης, η εκτίμηση ή/και η αποδοχή των ασφαλιστικών κινδύνων και εν γένει η ανάληψη υποχρεώσεων σε σχέση με το πλαίσιο του προϊόντος ασφάλισης που επιλέχθηκε πραγματοποιείται από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση ή από τον συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή που το παρέχει.

3. Δικαιώματα Υπαναχώρησης –Εναντίωσης

3.1.: 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:

3.1.1. 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 αντίστοιχου έγγραφου εντύπου εναντίωσης εντός της ανωτέρω προθεσμίας απευθείας στη συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία ή στο συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή (σημείωση: το συγκεκριμένο έντυπο κάθε ασφαλιστική εταιρία ή ασφαλιστικός διαμεσολαβητής το εμπεριέχει είτε στους όρους ασφάλισης, είτε σε ειδικό αντίστοιχο έγγραφο - βλ. πληροφορίες/έγγραφα ανά συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία και συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, [εδw δρομολόγηση σε συνεργασίες](#)).

3.1.2. Εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που η «ΜΥΝΕΤ» ή η συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση ή ο συνεργαζόμενος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής που παρέχει το προϊόν:

α) δεν του έχει γνωστοποιήσει κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 150 παρ. 1 του Ν. 4364/2016,

β) δεν του γνωστοποίησε τυχόν γενικούς ή ειδικούς όρους από τους οποίους διέπεται η ασφαλιστική 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 αρ. 2 παρ. 4 του Ν. 2496/1997. Σημειώνουμε ότι οι μεν πληροφορίες του άρθρου 150 παρ. 1 του Ν. 4364/2016, όπως περιλαμβάνονται στο σχετικό

έντυπο της εκάστοτε συνεργαζόμενης ασφαλιστικής επιχείρησης και του εκάστοτε ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και οι δε γενικοί και ειδικοί όροι που διέπουν την ασφάλισή σας και σε κάθε περίπτωση ευρίσκονται αναρτημένοι στην ιστοσελίδα www.comple.gr, διατίθενται σε σταθερό εναπόθεμα ([εδώδρομολόγηση σε συνεργασίες](#)) ήδη από το προσυμβατικό στάδιο και πριν την υποβολή αιτήσεως/προσφοράς ασφάλισης, ενώ αντίγραφο τους αποστέλλεται και μόλις ολοκληρωθεί η αγορά της ασφάλισής σας.

3.2. Ο Χρήστης διατηρεί δικαίωμα υπαναχώρησης από την ασφαλιστική σύμβαση, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία δυνάμει των διατάξεων του άρ. 4θ παρ. 5 του Ν. 2251/1994, το οποίο ασκείται απευθείας στη συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία ή στο συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή (σημείωση: το συγκεκριμένο έντυπο κάθε ασφαλιστική εταιρία ή ασφαλιστικός διαμεσολαβητής το εμπριέχει είτε στους όρους ασφάλισης, είτε σε ειδικό αντίστοιχο έγγραφο - βλ. πληροφορίες/έγγραφα ανά συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία και συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, [εδώδρομολόγηση σε συνεργασίες](#)) εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων από απόσταση με αντικείμενο ασφάλισης ζωής, όπως αυτές ρυθμίζονται στο άρθρο 5 του ν. 4364/2016 καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφάλισεις.

Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει: είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης από απόσταση, εκτός αν πρόκειται για ασφάλισης ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης από απόσταση, είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με τις περίπτ. α' και β' της παρ. 4 του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη. Σημειώνεται ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός (1) μηνός.

3.2.1 Σε περίπτωση που ο Χρήστης – ασφαλισμένος 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. Τα ανωτέρω ισχύουν υπό την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο αρ. 4θ παρ. 5 του Ν. 2251/1994 σχετικά με πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση.

3.3. 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 αντίστοιχη ασφαλιστική εταιρία ή τον αντίστοιχο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή έχει δηλωθεί ζημιά για ασφαλιστικό κίνδυνο που έχει επέλθει και καλύπτεται από την ασφαλιστική σύμβαση ή έχει πληρωθεί σχετική αποζημίωση δυνάμει των καλύψεων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Σημειώνεται ειδικά για την κάλυψη της αστικής

ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων έναντι τρίτων, η άσκηση των εν λόγω προαναφερόμενων δικαιωμάτων ισχύει υπό την επιφύλαξη τυχόν ειδικότερων διατάξεων δυνάμει του Π.Δ. 237/1986, όπως ισχύει, σχετικά με την υποχρεωτική εκ του νόμου ασφαλιστική κάλυψη της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων έναντι τρίτων.

4. Διευθέτηση εγγράφων παραπόνων - Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων - Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

4.1. Η «MYNET» διαθέτει σύστημα διαχείρισης αιτιάσεων ([πατώντας εδώ δεξ Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων](#)) (γραπτών παραπόνων/δηλώσεων δυσαρέσκειας), σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, το Ν. 4583/2018 την με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος. Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή.

4.2. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης, ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων. Ο πελάτης - καταναλωτής δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του/ αιτιάσεις απευθυνόμενος στην «MYNET» αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: info@comple.gr.

4.3. Η «MYNET» θα διαβιβάζει τα ερωτήματα/ αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση ή τον αντίστοιχο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Επί των απλών ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης - καταναλωτής λαμβάνει απάντηση από την «MYNET» ή και απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση ή τον συνεργαζόμενο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος.

4.4. Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην «MYNET» και αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σημειώνεται ότι η τελευταία έχει ορίσει υπεύθυνο πρόσωπο τον Τριαντάφυλλο Τριανταφυλλίδη (Υπεύθυνο αιτιάσεων) που συντονίζει την ορθή και έγκαιρη διαχείριση των γραπτών παραπόνων που υποβάλλονται, τα οποία απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών. Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του πελάτη - καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας/ αιτίασης προς την «MYNET», μέσω της διαδικασίας αυτής, δε διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης. Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά της «MYNET» ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος (89/5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος - Πληροφορίες στον ιστότοπο <https://www.bankofgreece.gr/> Τηλ.: 210 3205223 , Φαξ: 210 3205438, dep.insurancesup@bankofgreece.gr) 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.

4.5. Σε κάθε περίπτωση υποστηρίζεται η διαδικασία Εξωδικαστικής Επίλυσης και Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών που τυχόν προκύψουν μεταξύ του Χρήστη της υπηρεσίας comple.gr ασφαλισμένου και της «ΜΥΝΕΤ» ή/ και της εκάστοτε συνεργαζόμενης ασφαλιστικής επιχείρησης ή/ και του εκάστοτε ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με την «ΜΥΝΕΤ».

Και πιο συγκεκριμένα:

-Εάν ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (πλατφόρμα ΗΕΔ), την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> . Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι ένας διαδραστικός δικτυακός τόπος ο οποίος αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που αφορούν συμβατικές υποχρεώσεις δυνάμει ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ καταναλωτή κατοίκου της Ένωσης και εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση με την παρέμβαση φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) ο οποίος έχει περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Περισσότερες πληροφορίες διαθέσιμες στην διεύθυνση http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_odr.html και στο κείμενο του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013 του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

-Για οποιαδήποτε διαφορά ενδεχομένως προκύψει, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να προσφύγουν σε φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, νόμιμα καταχωρημένο στο Μητρώο της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς (άρθρο 18 της 70330οικ./30.6.2015 κοινής υπουργικής απόφασης, ΦΕΚ Β' 1421).

Στην Ελλάδα οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο είναι:

-Ο Συνήγορος του Καταναλωτή (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα, φαξ: 210-6460414, email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr): Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει την ευθύνη λειτουργίας και στήριξης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και εποπτεύει τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, οι οποίες, σύμφωνα με το Άρθρο 11 του Ν. 2251/1994, συστήνονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. - Πληροφορίες για την υποβολή καταγγελιών διαθέσιμες στον ιστότοπο: http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_ReportGuidelines.html

(Σημειώνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται με ενυπόγραφο αναφορά, η οποία υποβάλλεται εντός προθεσμίας ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διεκόπησαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας) και

-Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Πληροφορίες εδώ: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2018-01-25.Letter-EFD.pdf>

-ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ: Ο Μεσολαβητής ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο. Παράλληλα ο συγκεκριμένος φορέας δραστηριοποιείται και στο δίκτυο FIN-NET και χειρίζεται αντίστοιχες υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε εδώ. <https://hobis.gr/>

-Το ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ADR POINT ΙΚΕ που επιλαμβάνεται διαφορών καταναλωτή κατά προμηθευτή σε μία ευρεία γκάμα συναλλαγών. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε εδώ. <https://www.adrpoint.gr/>

-Το ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.) που επιλαμβάνεται κάθε εγχώριας και διασυνοριακής διαφοράς που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ μιας επιχείρησης και ενός καταναλωτή. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε εδώ. <http://www.europeanresolution.com/evropaiko-institouto-epilyshs-sygkrouseon/>

-Το ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΔΟΡΩΝ (startADR) που επιλαμβάνεται εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών καταναλωτή κατά προμηθευτή σε μια ευρεία γκάμα συναλλαγών. Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε εδώ. <https://startadr.org/>