

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΩΝ ΑΡΘΡΩΝ 28 ΚΑΙ 29 Ν. 4583/2018 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΑΣ

Με το παρόν έντυπο η εταιρεία ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΟΥΤΟΥΑΛ Α.Ε. στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας, επιθυμεί να σας γνωρίσει τις ακόλουθες πληροφορίες προκειμένου να έχετε έγκαιρη, ορθή, επαρκή και κατάλληλη πληροφόρηση για την ασφαλιστική κάλυψη που ζητήσατε να ερευνήσουμε για εσάς.

1. Η εταιρεία μας ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΟΥΤΟΥΑΛ Α.Ε. είναι ανώνυμη εταιρεία και δραστηριοποιούμαστε στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση ως ασφαλιστικός πράκτορας, η έδρα μας βρίσκεται στην Κοραή 7, 15341 Αγία Παρασκευή (Τηλ.: +30 210 6549515 – E-mail: info@mutualnet.gr).

2. Η εταιρεία μας είναι εγγεγραμμένη στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών και ο αριθμός μητρώου μας είναι 195685 . Το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών όπου τηρείται το μητρώο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που εδρεύουν στην Αθήνα βρίσκεται στην οδό Πανεπιστημίου αρ. 44 και Χαριλάου Τρικούπη, τηλ. 210 3380200. Μπορείτε να στην αρμόδια υπηρεσία του (Τμήμα Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών) Για να εξακριβώσετε την εγγραφή μας στο μητρώο ασφαλιστικών διαμεσολαβητών μπορείτε να απευθύνεστε στον διαδικτυακό σύνδεσμο του Ενιαίου Σημείου Πληροφόρησης (<http://insuranceregistry.uhc.gr>) της Κ.Ε.Ε.Ε.

3. Η εταιρεία μας δεν έχει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή σε ασφαλιστική επιχείρηση και δεν υπάρχει συμμετοχή οιασδήποτε ασφαλιστικής επιχείρησης στη δική μας εταιρεία.

4. Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε έγγραφη καταγγελία ως ασφαλισμένος, αντισυμβαλλόμενος, δικαιούχος ασφαλίματος, ένωση καταναλωτών ή και ενδιαφερόμενος, προς τη Δ.Ε.Ι.Α. κατά ασφαλιστικού ή αντασφαλιστικού διαμεσολαβητή για κάθε πράξη ή παράλειψη που συνιστά παραβίαση της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβησή μας ή αντιβαίνει στα χρηστά και συναλλακτικά ήθη ή προσκρούει στη δημόσια τάξη, ιδίως δε για πράξεις ή παραλείψεις που, κατά την αιτιολογημένη κρίση της Δ.Ε.Ι.Α. μπορούν να καταλογισθούν στην εταιρεία μας. Η καταγγελία σας θα εξετασθεί από την αρμόδια επιτροπή της Δ.Ε.Ι.Α. μετά από προηγούμενη ακρόαση της εταιρείας μας και θα σας παρασχεθεί εντός εύλογου χρόνου

αιτιολογημένη απάντηση. Η Δ.Ε.Ι.Α. μπορεί να παραπέμψει τη διαφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή αν το αποδεχθούν τα εμπλεκόμενα μέρη (εσείς και η εταιρεία μας), χωρίς να περιορίζεται η δυνατότητά μας να προβούμε σε εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς ενώπιον άλλων δικαιοδοτικών οργάνων.

5. Για την ασφαλιστική σύμβαση που σας προτείνουμε, σας δηλώνουμε ότι εκπροσωπούμε εσάς. Σε περίπτωση που το επιθυμείτε, έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε σε εμάς σχετικό αίτημα ώστε να σας ενημερώσουμε για τις επωνυμίες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με τις οποίες μπορούμε να ασκούμε ασφαλιστική διαμεσολάβηση.

6. Παρέχουμε συμβουλή για πωλούμενα ασφαλιστικά προϊόντα βάσει αμερόληπτης και προσωπικής ανάλυσης, αναλύοντας επαρκή αριθμό ασφαλιστικών συμβάσεων που διατίθενται στην αγορά και προβαίνουμε σε εξατομικευμένη προς εσάς σύσταση, σύμφωνα με επαγγελματικά κριτήρια, της ασφαλιστικής σύμβασης που ανταποκρίνεται πληρέστερα στις ανάγκες σας.

Οι συμβουλές της εταιρείας μας για το ασφαλιστικό προϊόν που σας προτείνουμε παρέχονται σύμφωνα με τις πληροφορίες που λάβαμε από εσάς, με αμερόληπτη και προσωπική ανάλυση των ασφαλιστικών προϊόντων που προωθούνται στην ελληνική αγορά, λαμβάνοντας υπόψη τις αιτούμενες απαιτήσεις και ανάγκες σας, ώστε να είμαστε σε θέση να σας συστήσουμε την σύμβαση ασφάλισης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις και τις ανάγκες σας και για το λόγο αυτό οφείλετε να συμπληρώσετε το ειδικό έντυπο αναγκών πελάτη ώστε να καταστούν απολύτως σαφείς οι ασφαλιστικές και οικονομικές σας ανάγκες και δυνατότητες. Πριν την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης θα σας χορηγήσουμε επίσης τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα που αφορούν την προτεινόμενη ασφαλιστική σύμβαση.

7. Όπου η παρούσα ενότητα χρησιμοποιεί όρο που ορίζεται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (Ε.Ε) αριθ. 2016/679) (εφεξής «Κανονισμός»), τότε θα ισχύει η ερμηνεία που δίδεται στον Κανονισμό. Σε κάθε περίπτωση θα διαχειριζόμαστε όλες τις εμπιστευτικές πληροφορίες που έχουμε στη διάθεσή μας σχετικά με εσάς ως ιδιωτικές και εμπιστευτικές και θα τις προστατεύουμε όπως ακριβώς προστατεύουμε και τις δικές μας εμπιστευτικές πληροφορίες. Δεν θα κοινοποιούμε δικές σας εμπιστευτικές πληροφορίες σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη δική σας συναίνεση, εκτός από: (α) την περίπτωση και στην έκταση που μας επιβάλλεται από τον νόμο ή κάποια ρυθμιστική αρχή, (β) ασφαλιστές, επιθεωρητές

διεκδικήσεων, ασφαλιστικούς εμπειρογνώμονες ζημιών, παρόχους υπηρεσιών μηχανογράφησης, παρόχους υπηρεσιών διοικητικής υποστήριξης και άλλα άτομα στον βαθμό που απαιτείται προκειμένου να σας παρέχουμε εγκαίρως τις υπηρεσίες μας, (γ) εκκαθαριστές, δικηγόρους και άλλα άτομα στον βαθμό που απαιτείται προκειμένου τα τρίτα μέρη να παρέχουν τις υπηρεσίες και τις πληροφορίες που τους ζητήσατε, Κατ' εξαίρεση, συμφωνείτε ότι μπορούμε: (α) να χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες που μας παρέχετε για τη δημιουργία ανώνυμων στατιστικών μελετών κλάδου ή τομέων, οι οποίες ενδεχομένως να διαμοιραστούν σε τρίτα μέρη, υπό τον όρο ότι εκτός της περίπτωσης που έχουμε λάβει έγκριση από εσάς, πληροφορίες που αφορούν ειδικά εσάς, δεν θα γνωστοποιούνται παρά μόνο σε ανώνυμη βάση και ως μέρος μιας συγκριτικής μελέτης κλάδου ή τομέων, και (β) να μοιραστούμε πληροφορίες που αφορούν τη συμφωνία ασφάλισης με ασφαλιστές, όταν αυτό απαιτείται προκειμένου οι τελευταίοι να αποφασίσουν εάν θα συμμετέχουν σε μία συμφωνία που έγινε από τη Mutual Assurance Net S.A., στην οποία οι συμμετέχοντες ασφαλιστές συμφωνούν να ασφαλίσουν αυτόματα (ολικά ή μερικά) ένα χαρτοφυλάκιο κινδύνων, χωρίς να προβούν σε αποφάσεις ασφάλισης ανά περίπτωση για ατομικούς κινδύνους εντός του χαρτοφυλακίου. Εάν μας παρέχετε ή μας διαθέσετε πληροφορίες που αποτελούν «προσωπικά δεδομένα» (συμπεριλαμβανομένων των «ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων»), θα διαχειριστούμε τις εν λόγω πληροφορίες σύμφωνα πάντα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων, και συμφωνείτε ότι μπορούμε να διαφυλάξουμε και επεξεργαστούμε τις εν λόγω πληροφορίες: (α) προκειμένου να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας σε εσάς, (β) να διευκολύνουμε την αποτελεσματική διαχείριση, ανάπτυξη ή λειτουργία της εταιρείας μας, (γ) να συμμορφωθούμε με το εφαρμοστέο δίκαιο, να προλάβουμε και να ανιχνεύσουμε περιστατικά απάτης, και να συνεργαστούμε με ρυθμιστικές αρχές όταν απαιτείται, σύμφωνα με τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας της εταιρείας μας. Θα πρέπει να διασφαλίσετε ότι όλα τα προσωπικά δεδομένα έχουν συγκεντρωθεί και δοθεί σε εμάς σε συμμόρφωση με τον Κανονισμό και κάθε άλλον εφαρμοστέο νόμο, και όπου απαιτείται από τον νόμο, θα λαμβάνετε την προηγούμενη έγκριση των ατόμων που ανήκουν τα δεδομένα, προκειμένου να μας παρέχετε τα προσωπικά τους δεδομένα. Θα ενημερώνετε τα άτομα, στα οποία ανήκουν τα δεδομένα, για την παροχή αυτών σε εμάς καθώς και για τους λόγους χρησιμοποίησής τους. Θα διασφαλίσετε ότι όλα τα προσωπικά δεδομένα που μας παρέχετε είναι ακριβή, και όπου απαιτείται, επικαιροποιημένα και θα μας ειδοποιήσετε εάν αντιληφθείτε ότι τα δεδομένα είναι ανακριβή. Κατόπιν αιτήματος, θα μας παρέχεται κάθε εύλογη βοήθεια για τη διευθέτηση αιτημάτων, ερευνών ή αγωγών που λαμβάνουμε από υποκείμενα δεδομένων και/ή εποπτεύουσες αρχές, σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που τυγχάνουν επεξεργασία.

8. Το εξειδικευμένο προσωπικό μας είναι κοντά σας για να επιλύσει τηλεφωνικά οποιοδήποτε θέμα σας απασχολεί ή να σας ενημερώσει για το χρόνο που θα απαιτηθεί για να σας δώσει απάντηση, χρόνο που για απλά θέματα δεν υπερβαίνει τις δύο εργάσιμες ημέρες. Για ζητήματα που απαιτούν περισσότερο χρόνο, επικοινωνούμε μαζί σας εντός δύο εργάσιμων ημερών και σας ενημερώνουμε για τη διαδικασία που ακολουθούμε προκειμένου να ικανοποιήσουμε το αίτημά σας.

Το Κέντρο Επικοινωνίας μας είναι στη διάθεσή σας κατά τις εργάσιμες ημέρες 9:00 - 17:00, στο τηλέφωνο 210 6549515. Σε περίπτωση που επιλέξετε να μας υποβάλετε το θέμα σας εγγράφως, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω e-mail στο customercare@mutualnet.gr, ή στέλνοντας επιστολή στη διεύθυνση Κοραή 7, 15341 Αγία Παρασκευή. Αρμόδια για την υποβολή των αιτιάσεων είναι η κα Δήμητρα Στρίγγα.

Ανεξάρτητα από τον τρόπο υποβολής του γραπτού παραπόνου σας, θα λάβετε άμεσα απόδειξη ότι το παραλάβαμε όπου και θα ενημερώνεστε για το χρονικό διάστημα που δεσμευόμαστε για την διευθέτησή του, το οποίο σε καμία περίπτωση δε θα ξεπερνά τις 20 ημερολογιακές ημέρες. Αν για έκτακτους λόγους εκτιμούμε ότι δεν θα είμαστε σε θέση να σας απαντήσουμε εντός του χρονικού διαστήματος μέσα στο οποίο έχουμε δεσμευτεί, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για το νέο πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της διερεύνησης του παραπόνου και της παραλαβής της απάντησης από την Εταιρεία μας. Επίσης, θα σας γνωστοποιούμε ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών σας και θα σας ενημερώνουμε σχετικά με τις αρχές στις οποίες μπορείτε να απευθύνεστε για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας σας.

9. Η φύση της αμοιβής μας σε σχέση με την σύμβαση ασφάλισης συνίσταται σε προμήθειες που περιλαμβάνεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο και καταβάλλεται από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

10. Μας έχει δοθεί από τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις η εντολή είσπραξης ασφαλιστρών από εσάς για λογαριασμό τους.

Η εταιρεία,
MUTUAL ASSURANCE NET S.A.