ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΕΛΑΤΗ

Υποχρεωτική εκ του νόμου ενημέρωση από τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή σας

1. Γενικά Στοιχεία

Η εταιρία με την επωνυμία «Seatack Ασφαλιστικοί Πράκτορες ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «Seatack Agency», εφεξής καλούμενη «Seatack», η οποία έχει συσταθεί, λειτουργεί και εκπροσωπείται νόμιμα σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου, εδρεύει στην Αγία Παρασκευή, επί της οδού Σκουφά 5, Τ.Κ. 15343, έχει αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 166767803000, Α.Φ.Μ. 801944674/Δ.Ο.Υ. Χολαργού, είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο ειδικό μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου 8749 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με αριθμό μητρώου 1444 και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος. Ενιαίο Σημείο Πληροφόρησης: https://insuranceregistry.uhc.gr/agent/166767803000

1

2. Δραστηριότητες Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή

Η Seatack παρέχει υπηρεσίες

- Ασφαλιστικής πρακτόρευσης, ήτοι η δραστηριότητα της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων στο όνομα και για λογαριασμό μίας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας ή/και του εξωτερικού (Ασφαλιστικός Πράκτορας)
- Συντονισμού ασφαλιστικών πρακτόρων, ήτοι η δραστηριότητα της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων μέσω ομάδας ασφαλιστικών πρακτόρων, τους οποίους επιλέγει και προτείνει στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις για συνεργασία και, στη συνέχεια, εκπαιδεύει και επιβλέπει το έργο τους, με σκοπό να διασφαλίσει την εκ μέρους τους εφαρμογή των σχετικών με τη διανομή πολιτικών και διαδικασιών των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με τις οποίες συνεργάζεται
- Διανομής επενδυτικών προϊόντων που βασίζονται σε ασφάλιση (Unit – Linked).

Η Seatack διατηρεί την ανεξαρτησία της κατά την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και παρέχει συμβουλές και ασφαλιστικές υπηρεσίες στους πελάτες και τους συνεργάτες της βάσει αντικειμενικής και αμερόληπτης ανάλυσης, μετά από έρευνα των ασφαλιστικών συμβάσεων που διατίθενται στην αγορά.

Λειτουργεί στον ασφαλιστικό χώρο με υψηλού επιπέδου επαγγελματισμό, σεβασμό σε αρχές και διαδικασίες, εντιμότητα σε εταιρικές σχέσεις και υποχρεώσεις.
Αυτό επιτυγχάνεται με:

- Το υψηλό επίπεδο του στελεχιακού της δυναμικού
- Την ολοκληρωμένη υποστήριξη & εξυπηρέτηση που παρέχει
- Την χρηστή διαχείριση

Η Seatack αναλαμβάνει την έρευνα της ασφαλιστικής αγοράς για την καλύτερη δυνατή πρόταση/προσφορά ασφάλισης του πελάτη σύμφωνα με τις ανάγκες του, τη συνεχή παρακολούθηση, διαχείριση και αναπροσαρμογή της ασφάλισης του πελάτη καθώς και την υποστήριξη των ζημιών / αποζημιώσεων.
Οι προτάσεις και οι προσφορές που δίνονται για την σύναψη ασφάλισης βασίζονται στις πληροφορίες που δίνονται στην εταιρία μέσω του "ΕΝΤΥΠΟΥ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΗ", τα δε προσωπικά δεδομένα του πελάτη θα τύχουν επεξεργασίας από την εταιρία ή/και τις ασφαλιστικές εταιρίες με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της εταιρίας για την παροχή των ασφαλιστικών συμβουλών.

3. Λοιπές Πληροφορίες

- Η Seatack δεν κατέχει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή σε ασφαλιστική επιχείρηση που να φθάνει ή να υπερβαίνει ποσοστό δέκα τοις εκατό (10%) των δικαιωμάτων ψήφου ή του κεφαλαίου της.
- Καμία ασφαλιστική επιχείρηση ή μητρική ασφαλιστικής επιχείρησης δεν κατέχει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή που να φθάνει ή να υπερβαίνει ποσοστό δέκα τοις εκατό (10%) των δικαιωμάτων ψήφου ή του κεφαλαίου της Seatack.
- Η Seatack παρέχει συμβουλές βάσει αμερόληπτης ανάλυσης (Νόμος 4583/18) λόγω μη αποκλειστικής συνεργασίας με μία ή περισσότερες Ασφαλιστικές Εταιρίες.
- Η Seatack έχει εξουσιοδοτηθεί από τις συνεργαζόμενες με αυτήν ασφαλιστικές επιχειρήσεις, προκειμένου να εισπράττει ασφάλιστρα από τον πελάτη για λογαριασμό τους. Η διαδικασία πληρωμής γίνεται με κατάθεση από τον πελάτη του ποσού των ασφαλίστρων σε τραπεζικό λογαριασμό της Seatack.
- Η Seatack αμείβεται από τις συνεργαζόμενες με αυτήν ασφαλιστικές επιχειρήσεις βάσει προμήθειας που περιλαμβάνεται στο ασφάλιστρο.
- Η Seatack δεν εκτιμά ή /και αποδέχεται ασφαλιστικούς κινδύνους και εν γένει δεν υπόσχεται, ούτε αναλαμβάνει υποχρεώσεις που δεσμεύουν τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με τις οποίες

συνεργάζεται. Η αποδοχή αιτήσεων ασφάλισης, η εκτίμηση η/και αποδοχή των ασφαλιστικών κινδύνων και εν γένει η ανάληψη υποχρεώσεων σε σχέση και στο πλαίσιο του προϊόντος ασφάλισης που επιλέχθηκε πραγματοποιείται από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική επιχείρηση που το παρέχει.

4. Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις

Η Seatack διατηρεί συμβάσεις συνεργασίας (χωρίς αποκλειστικότητα) με τις ακόλουθες ασφαλιστικές επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους ασφάλισης:

- Allianz Ευρωπαϊκή Πίστη Μ.Α.Α.Ε.
- ARAG SE - Ευρωπαϊκή Ανώνυμη Εταιρεία Υποκατάστημα Ελλάδος
- ERGO Ασφαλιστική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία
- GENERALI HELLAS Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρία
- ΙΝΤΕΡΛΑΪΦ (INTERLIFE) Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Γενικών Ασφαλίσεων
- AIG Europe S.A. (Υποκατάστημα Ελλάδος)
- ΔΥΝΑΜΙΣ Α.Ε.Γ.Α.
- INTERAMERICAN
- EUROLIFE FFH
- ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- ΜΙΝΕΤΤΑ

5. Δικαίωμα Υπαναχώρησης – Εναντίωσης

1) Ο λήπτης της ασφάλισης 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:

- 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.

- Εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ο ασφαλισμένος δύναται να ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης σε περίπτωση που ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή η ασφαλιστική επιχείρηση 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

3

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.

2) Ο λήπτης της ασφάλισης/καταναλωτής 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 σε περίπτωση σύναψης ασφαλιστικής σύμβασης από απόσταση, το οποίο ασκείται με την συμπλήρωση και υποβολή έγγραφης δήλωσης υπαναχώρησης εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων από απόσταση με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, όπως αυτές ρυθμίζονται στο άρθρο 5 του ν. 4364/2016 (Α' 13), καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις.

Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει: είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης από απόσταση, εκτός αν πρόκειται για ασφαλίσεις 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. Η προθεσμία της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αναστέλλεται για όσο χρόνο ο Χρήστης έχει δικαίωμα εναντίωσης.

3) Οι δηλώσεις εναντίωσης και υπαναχώρησης είναι έγγραφες και παραδίδονται ή/ και αποστέλλονται στην ασφαλιστική επιχείρηση που παρέχει το ασφαλιστικό προϊόν ή στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή.

4) Σε περίπτωση που ο Χρήστης – ασφαλισμένος ασκήσει σύννομα οποιοδήποτε από τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία δικαιώματα εναντίωσης και υπαναχώρησης, η ασφαλιστική σύμβαση ακυρώνεται εξαρχής, 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 καταναλωτή. Τα ανωτέρω ισχύουν υπό την επιφύλαξη των οριζομένων στην παράγραφο αρ. 4θ

παρ. 5 του Ν. 2251/1994 σχετικά με πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση.

5. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα εναντίωσης ή υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί αν 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 σχετικά με την υποχρεωτική εκ του νόμου ασφαλιστική κάλυψη της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων έναντι τρίτων.

6. Διαδικασία αιτιάσεων

Η Seatack διαθέτει σύστημα 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.

5 Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή. 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.

Κάθε ενδιαφερόμενος δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του/ αιτιάσεις απευθυνόμενος στην Seatack αποστέλλοντας επιστολή ή ηλεκτρονικό μήνυμα στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: info@seatack.gr

Η Seatack μόλις λάβει το αίτημα επιβεβαιώνει την παραλαβή του και στην συνέχεια το διαβιβάζει άμεσα στην ασφαλιστική εταιρία του ασφαλισμένου (εφόσον το αίτημα αφορά σε συγκριμένη ασφαλιστική σύμβαση και όχι σε παρεχόμενες υπηρεσίες / εξυπηρέτηση της εταιρίας μας), προκειμένου ο ενδιαφερόμενος να λάβει ενημέρωση για το αίτημά του το ταχύτερο δυνατό και όχι πέραν του χρονικού ορίου των τριάντα (30) εργάσιμων ημερών.

Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του ενδιαφερόμενου για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας / αιτίασης προς τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, μέσω της διαδικασίας αυτής, δε διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης. Σημειώνεται ότι η διαχείριση των παραπόνων θα διενεργείται εντός χρονικού διαστήματος πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών. Η ανωτέρω ημερομηνία άρχεται από την ημερομηνία παραλαβής της αιτίασης.

Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι και λοιποί ενδιαφερόμενοι, μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία κατά της Seatack στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβίαση της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, καθώς και για πράξεις που αντιβαίνουν στα χρηστά συναλλακτικά ήθη, που προσκρούουν στη δημόσια τάξη και ιδιαίτερα για πράξεις ή παραλείψεις που μπορούν να καταλογιστούν στον ασφαλιστικό πράκτορα. Οι σχετικές κυρώσεις που προβλέπονται στον Νόμο 4583/18, επιβάλλονται κατόπιν έρευνας της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α) και ακρόασης του καταγγελλόμενου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, τόσο για τη βασιμότητά τους όσο και για την επάρκεια των εξηγήσεων εκ μέρους του διαμεσολαβητή. Η Δ.Ε.Ι.Α. παρέχει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος αιτιολογημένη απάντηση προς τον καταγγέλλοντα. Τέλος αν τα εμπλεκόμενα μέρη το αποδέχονται, μπορεί η Δ.Ε.Ι.Α. να παραπέμψει τη διαφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή (ν. 3297 / 23-12-2004) χωρίς να περιορίζεται η εξώδικη επίλυση της διαφοράς ενώπιον και άλλων δικαιοδοτικών οργάνων.

Σημειώνουμε ότι λειτουργούν οι ακόλουθοι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

1) Συνήγορος του Καταναλωτή http://www.synigoroskatanaloti.gr

2) Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος
http://www.bankofgreece.gr

3) Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών
http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2018-01-25.Letter-EFD.pdf

Επίσης, 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, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: http://ec.europa.eu/consumers/odr

Ο πελάτης - καταναλωτής δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του απευθυνόμενος στην Seatack αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: info@seatack.gr ή επικοινωνώντας στο τηλέφωνο: 2106004086.

Η γλώσσα η οποία χρησιμοποιείται για την σύνταξη των ασφαλιστικών συμβάσεων μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών ή και των συνεργατών της Seatack αλλά και για την διατύπωση των όρων των ασφαλιστηρίων συμβολαίων των συνεργαζόμενων ασφαλιστικών εταιριών είναι η Ελληνική.

Εφαρμοστέο Δίκαιο σε υποθέσεις επίλυσης οποιαδήποτε διαφοράς μεταξύ συνεργατών ή και πελατών της Seatack είναι το Ελληνικό και αρμοδιότητα σε αυτές έχουν τα Ελληνικά Δικαστήρια.

Seatack Ασφαλιστικοί Πράκτορες Μον. ΙΚΕ
Σκουφά 5, Αγ. Παρασκευή, 15343
2106004086 | dpo@seatack.gr | info@seatack.gr
Αριθμός Γ.Ε.Μ.Η. 166767803000 | Α.Φ.Μ 801944674
https://seatack.gr/