

## ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΕΚ ΤΟΥ Ν. 4583/2018(IDD)

### A. Γενικά στοιχεία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία “ΜΕΓΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” και το διακριτικό τίτλο ‘MEGA BROKERS SA’ (εφεξής καλούμενη MEGA BROKERS) η οποία εδρεύει στην Αθήνα, επί της οδού Φαλήρου 91 & Ζαν Μωρεάς, με αριθμό ΓΕΜΗ 69618703000, με ΑΦΜ 998300503, ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών. Η MEGA BROKERS είναι νόμιμα εγγεγραμμένη στο Ειδικό Μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως ασφαλιστικός πράκτορας με ειδικό αριθμό μητρώου 6317 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με ειδικό αριθμό μητρώου 1003 και εποπτεύεται από την ΤΡΑΠΕΖΑ Της ΕΛΛΑΔΟΣ και το ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ.

Η MEGA BROKERS παρέχει νόμιμα υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης/ διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, οι οποίες συνίστανται στην άσκηση δραστηριότητας διανομής ασφαλιστικών προϊόντων στο όνομα και για λογαριασμό ασφαλιστικών εταιρειών, με τις οποίες η MEGA BROKERS συνεργάζεται, παρέχοντας συμβουλή για τα ασφαλιστικά προϊόντα που διαθέτει. Μπορείτε να αναζητήσετε πληροφόρηση για την MEGA BROKER μέσω του διαδικτυακού υπερσυνδέσμου του Ενιαίου Σημείου Πληροφόρησης (παρ. 10 του άρθρου 19 Ν4583/2018 \_ <http://insurance.registry.uhc.gr/Search>).

Η MEGA BROKERS δεν έχει καμία απολύτως άμεση ή έμμεση συμμετοχή σε ασφαλιστική επιχείρηση και ως εκ τούτου παρέχει συμβουλές βάσει αμερόληπτης ανάλυσης

### B. Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις – Τρόπος αμοιβής

Η MEGA BROKERS διατηρεί συμβάσεις έγγραφης με τις ακόλουθες ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

<b>ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ</b>	<b>ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ</b>	<b>GENERALI I (πρώην AXA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ)</b>
<b>INTERASCO ΑΕΓΑ</b>	<b>INTERLIFE ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ</b>	<b>ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ</b>
<b>ERGO A.A.E.Z.</b>	<b>ΔΥΝΑΜΙΣ</b>	<b>EUROP ASSISTANCE SA</b>
<b>ΕΘΝΙΚΗ ΑΕΕΓΑ</b>	<b>ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ</b>	<b>MONDIAL ASSISTANCE</b>
<b>METLIFE</b>	<b>GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΕΑΕ</b>	<b>EULER HERMES HELLAS A,E,</b>
<b>ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ ΑΕΓΑ</b>	<b>MINETTA</b>	<b>ARAG</b>
<b>AIG GREECE</b>	<b>GENERALI HELLAS</b>	<b>HDI GLOBAL SE</b>
<b>EUROLIFE FFH</b>	<b>ΟΡΙΖΩΝ ΑΕΓΑ</b>	<b>ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ</b>
<b>CNP ΖΩΗΣ ΑΕ</b>	<b>ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΕΓΑ</b>	<b>ΕΥΡΩΠΗ ΑΕΓΑ</b>
<b>ΕΥΡΩΠΗ ΑΕΓΑ</b>	<b>ALLIANZ ΕΛΛΑΣ</b>	<b>EUROP ASSISTANCE SA</b>
<b>ALLIANZ ΕΛΛΑΣ</b>	<b>MEDITERRANIA INSURANCE COMPANY</b>	

Η MEGA BROKERS ενεργεί στο όνομα και για λογαριασμό αυτών υπό την ιδιότητα του ασφαλιστικού πράκτορα. Η αμοιβή μας επί της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης συνίσταται σε προμήθεια που περιλαμβάνεται στο ασφάλιστρο την οποία λαμβάνουμε από τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Η MEGA BROKERS έχει λάβει εντολή είσπραξης από τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και στα πλαίσια της εντολής αυτής δύναται να επιμελείται και να εισπράττει τα ασφάλιστρα για λογαριασμό τους, για τις ασφαλιστικές συμβάσεις που μεσολαβεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν 4364/2016 και Ν 4583/2018.

Σημειώνεται ότι η MEGA BROKERS δεν εκτιμά ούτε αποδέχεται ασφαλιστικούς κινδύνους, δεν αποδέχεται αιτήσεις ασφάλισης και δεν αναλαμβάνει υποχρεώσεις που να δεσμεύουν τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που συνεργάζεται. Η αποδοχή των αιτήσεων ασφάλισης, η εκτίμηση και η αποδοχή των ασφαλιστικών κινδύνων και η ανάληψη υποχρεώσεων πραγματοποιείται από την εκάστοτε ασφαλιστική επιχείρηση.

### **Γ. Δικαίωμα Υπαναχώρησης – Εναντίωσης:**

**Γ.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 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.

**Γ.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 άρθ. 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 σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου Δ.1.

**Γ.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.

**Γ.4.** 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 καταναλωτή. 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.

**Γ.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.

#### **Δ. Διευθέτηση εγγράφων παραπόνων - Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων - Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών:**

**Δ.1.** Η MEGA BROKERS 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. 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.

**Δ.2.** Ο χρήστης δύναται να υποβάλει εγγράφως τα ερωτήματα ή τυχόν παράπονά του/ αιτιάσεις απευθυνόμενος στην MEGA BROKERS αποστέλλοντας επιστολή ή ηλεκτρονικό μήνυμα στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας [complaints@megabroker.gr](mailto:complaints@megabroker.gr)

Η MEGA BROKERS θα διαβιβάζει τα ερωτήματα / αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. 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 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.

#### **Ε. Καταγγελίες – Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών:**

Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος 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. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν.

Σημειώνουμε ότι λειτουργούν τα ακόλουθοι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος,
- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή,
- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,
- Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.

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>.