

**ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

(όπως ορίζεται στον Ν.4364/2016 και στον Ν.4583/2018)

**ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ PLUS**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Πακέτα Απλό/ Σύνθετο/Πλήρες**

Το παρόν έγγραφο περιέχει τις πληροφορίες που πρέπει να γνωστοποιούνται στον Λήπτη της Ασφάλισης /Ασφαλισμένο πριν τη σύναψη της σύμβασης με βάση την ασφαλιστική νομοθεσία και τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή και δεν αποτελεί νομικά δεσμευτική προσφορά. Τα αριθμητικά στοιχεία παρέχονται με καλή πίστη και αποτελούν ακριβή εικόνα της προσφοράς που η Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ» προτείνει ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς και βάσει των πληροφοριών που της έχουν παρασχεθεί. Η παροχή αυτών των πληροφοριών δε συνεπάγεται υποχρέωση της ασφαλιστικής εταιρίας να αποδεχθεί την πρόταση ασφάλισης ή τη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης.

**Στοιχεία της Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ»**

Η επωνυμία της Εταιρείας είναι ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ «Η ΕΘΝΙΚΗ». Η έδρα της Εταιρείας είναι: ΛΕΩΦ. ΣΥΓΓΡΟΥ 103-105, 11745, ΑΘΗΝΑ, ΕΛΛΑΔΑ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΕΜΗ: 000224801000, ΤΗΛ.(+30) 2109099000 (Ελλάδα & Εξωτερικό), email: [contact@ethnikiasfalistiki.gr](mailto:contact@ethnikiasfalistiki.gr), website:[www.ethniki-asfalistiki.gr](http://www.ethniki-asfalistiki.gr), my.ethniki-asfalistiki.gr

Η επικοινωνία του Ασφαλιστή με τον Λήπτη της ασφάλισης/Ασφαλισμένο, μπορεί να γίνεται είτε με έγγραφη επιστολή είτε με ηλεκτρονική αλληλογραφία είτε με αποστολή μηνύματος σε συσκευή κινητής τηλεφωνίας, σε στοιχεία επικοινωνίας που οι τελευταίοι έχουν δηλώσει εγγράφως ή με νόμιμα ηχογραφημένη συνομιλία ότι επιθυμούν μέσω αυτών να συναλλάσσονται με τον Ασφαλιστή.

**Στοιχεία του Ασφαλιστικού Πράκτορα -Ε.Τ.Ε.**

Η επωνυμία του Ασφαλιστικού Πράκτορα είναι ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (εφεξής «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» ή «Εθνική Τράπεζα» ή «Τράπεζα»). Η έδρα της Εταιρίας είναι: ΑΙΟΛΟΥ 86, 10559, ΑΘΗΝΑ, ΕΛΛΑΔΑ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΕΜΗ: 237901000, ΤΗΛ.210-3341000, [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Η ασφάλιση στο πλαίσιο του Προγράμματος διενεργείται με τη διαμεσολάβηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε., Α.Μ.Ε.Ε.Α.: 311481 και Αρ. Ειδικού Μητρώου 1028 του Ε.ΣΗ.Π. (<http://insuranceregistry.uhc.gr/>).

**Σκοπός της Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ»**

Η Α.Ε.Ε.Γ.Α ενεργεί στην Ελλάδα και στο εξωτερικό όλες τις ασφαλιστικές, αντασφαλιστικές και γενικότερα χρηματοοικονομικές εργασίες που επιτρέπονται σε Ανώνυμες Ασφαλιστικές Εταιρίες από το ισχύον κάθε φορά ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο.

Η Εταιρεία με βάση τις διατάξεις του Ν..4364/2016 (Φερεγγυότητα ΙΙ) δημοσιοποιεί σε ετήσια βάση έκθεση σχετική με την φερεγγυότητα και την χρηματοοικονομική της κατάσταση, την οποία μπορεί ο Ασφαλιζόμενος /Λήπτης της Ασφάλισης να προμηθεύεται μέσω της ιστοσελίδας της Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ» [www.ethniki-asfalistiki.gr](http://www.ethniki-asfalistiki.gr).

**Εποπτική Αρχή**

Αρμόδια Εποπτική Αρχή για την ΑΕΕΓΑ Η ΕΘΝΙΚΗ και την ΕΤΕ είναι η Τράπεζα της Ελλάδος που εδρεύει στην οδό Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα, τηλ. +30 210 32 01 111, [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr).

**Γενική Περιγραφή Προγράμματος/ Βασικά χαρακτηριστικά**

Το Πρόγραμμα στοχεύει/παρέχει την δυνατότητα αυτόνομης ασφάλισης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις όπως:

- Καταστήματα & Αποθήκες Εμπορικών Επιχειρήσεων
- Χώρους εστίασης
- Γραφεία
- Ιατρεία
- Μικρές μεταποιητικές εργασίες
- Μικρά ιατρικά διαγνωστικά κέντρα

και καλύπτει κάθε υλική ζημιά ή απώλεια στα παρακάτω ασφαλιζόμενα αντικείμενα αυτών:

- Οικοδομής
- Βελτιώσεις Οικοδομής (αφορά μόνο τους ενοικιαστές)
- Περιεχόμενο (μηχανήματα, εμπορεύματα, εξοπλισμό

### **Πού απευθύνεται το Πρόγραμμα**

- ✓ Σε ατομικές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις όπως γραφεία, εμπορικά καταστήματα, χώροι εστίασης, ιατρεία και πολλές ακόμη επαγγελματικές χρήσεις, η ομαλή λειτουργία των οποίων απειλείται από μια σειρά πιθανών κινδύνων.
- ✓ Σε επιχειρήσεις με συνολικά δηλωθέν ασφαλισμένο κεφάλαιο έως € 1.500.000.
- ✓ Σε ιδιοκτήτες ή ενοικιαστές καθώς υπάρχει η επιλογή ασφάλισης οικοδομής ή περιεχομένου, εξοπλισμού & εμπορευμάτων της επιχείρησης.
- ✓ Σε εμπόρους που επιθυμούν να καλύψουν και τα κέρδη της επιχείρησης τους, μέσω της συμπληρωματικής κάλυψης Απώλειας Κερδών, σε περίπτωση διακοπής ή παρεμπόδισης της λειτουργίας αλλά και τα πάγια έξοδα σε περίπτωση ζημιάς μετά από ένα καλυπτόμενο γεγονός.

### **Διάρκεια Ασφαλιστικής Κάλυψης**

Η διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης είναι για μία ασφαλιστική περίοδο, δηλαδή για ένα (1) έτος από την ημερομηνία ισχύος της κάλυψης.

Εκτός κι αν γραπτά έχει συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό, η Ασφαλιστική Κάλυψη δεν αρχίζει πριν την καταβολή του εφάπαξ Ασφαλιστρού ή της πρώτης δόσης της τμηματικής καταβολής. Το ίδιο θα ισχύει και σε κάθε ανανέωση του Ασφαλιστηρίου.

### **Έναρξη Ισχύος της Κάλυψης**

Η ημερομηνία που αναγράφεται στην Πρώτη Σελίδα του Ασφαλιστηρίου ως ημερομηνία έναρξης ασφάλισης.

### **Ανανέωση για επόμενο έτος**

Η ασφαλιστική κάλυψη, εφόσον τα ασφάλιστρα έχουν εμπρόθεσμα εξοφληθεί και δεν υπάρχει διαφορετική ενημέρωση από την Ασφαλιστική Εταιρία, ανανεώνεται αυτόματα σε κάθε ετήσια επέτειο της.

### **Βασικές και συμπληρωματικές καλύψεις**

Το Πρόγραμμα προσφέρει τρία κλιμακούμενα πακέτα καλύψεων τα οποία δύναται να συμπληρωθούν με άλλες προαιρετικές-συμπληρωματικές καλύψεις:

- **Απλό πακέτο:** που προσφέρει προστασία από βασικούς περιορισμένους κινδύνους όπως Πυρκαγιά και από Πτώση κεραυνού (άμεση και έμμεση), Καπνό, Έκρηξη (Φυσική και Χημική), Πυρκαγιά από δάσος, Πτώση αεροσκαφών ή και τμημάτων που αποσπάστηκαν από αυτά, Έξοδα κατάσβεσης – πυρόσβεσης, Έξοδα κατεδάφισης ερειπίων, εκκαθάρισης και μεταφοράς υπολειμμάτων – συντριμμάτων, Έξοδα έκδοσης αδειών αποκατάστασης ζημιών της οικοδομής, Έξοδα αμοιβών μηχανικών - αρχιτεκτόνων για αποκατάσταση ζημιών, Θραύση υαλοπινάκων - κρυστάλλων (θυρών / προθηκών), Θραύση εξωτερικών πινακίδων – επιγραφών, Ζημιές της οικοδομής συνέπεια διάρρηξης ή απόπειρα διάρρηξης με σκοπό τη κλοπή, κάλυψη του συνόλου των υλικών ζημιών οικοδομών εάν κατά το χρόνο ζημιάς το ποσοστό υπασφάλισή τους είναι χαμηλότερο του 10%.
- **Σύνθετο πακέτο:** το οποίο εμπλουτίζεται και προσφέρει ενισχυμένη κάλυψη της εταιρικής περιουσίας από κινδύνους όπως Καταιγίδα – θύελλα, Πλημμύρα, Χιόνι - χαλάζι – παγετό, Διάρρηξη, υπερχείλιση δεξαμενών ή/και σωληνώσεων κεντρικής θέρμανσης, ψύξης, ύδρευσης, αποχέτευσης, sprinklers, Πρόσκρουση οχήματος, Έξοδα άντλησης υδάτων.
- **Πλήρες πακέτο:** το οποίο, εκτός των καλύψεων των προαναφερόμενων πακέτων, συμπεριλαμβάνει πλήθος άλλων κινδύνων που στο σύνολό τους προσφέρουν μια άρτια και ολοκληρωμένη ασφάλιση της Εταιρικής Περιουσίας, όπως: Τρομοκρατικές ενέργειες, Πολιτικές ταραχές, στάσεις, απεργίες, διαδηλώσεις, οχλαγωγίες, Κακόβουλες πράξεις και βανδαλισμούς, Πτώση δέντρων, ηλεκτρικών ή τηλεφωνικών στύλων (εξαιτίας φυσικών αιτιών), Καθίζηση -

κατολίσθηση - ύψωση εδάφους, Ηλεκτρολογικών Εγκαταστάσεων. Προσθήκη κάλυψης ζημιάς χωρίς εστία φωτιάς με όριο κάλυψης ανά γεγονός και ετησίως €1.500, Έξοδα φύλαξης ασφαλισμένης περιουσίας, Έξοδα προσωρινής στέγασης και μεταφοράς, Αστική ευθύνη του ασφαλιζόμενου προς τρίτους από μετάδοση πυρκαγιάς ή/και έκρηξη, Αστική ευθύνη του ασφαλιζόμενου προς τρίτους από διαρροή ύδατος, Ζημιές στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό (από κάθε κίνδυνο), Αύξηση 15% ασφαλιζόμενων αξιών του περιεχομένου (με αυτόματη διαδικασία και χωρίς κόστος για τον ασφαλισμένο) σε συγκεκριμένα κατ' έτος χρονική περίοδο, Αυτόματη ασφάλιση νεοαποκτηθέντων περιουσιακών στοιχείων (με γνωστοποίηση της μέσα σε 60 ημέρες από την απόκτηση τους)

**Προαιρετικές, συμπληρωματικές καλύψεις:**

- ✓ **Κλοπή Περιεχομένου με διάρρηξη και Κλοπή Χρημάτων (εντός χρηματοκιβωτίου ή/και ταμείου) συνέπεια Ληστείας.**
  - Στην κάλυψη Κλοπής Περιεχομένου μετά από διάρρηξη, ανεξάρτητα, αν προηγήθηκε ή όχι αναρρίχηση, το 10% του ποσού της αποζημίωσης θα βαρύνει τον ασφαλιζόμενο/λήπτη της ασφάλισης, με ελάχιστο όριο το ποσό των ευρώ 750,00-, ενώ, η Ασφαλιστική εταιρεία θα ευθύνεται μόνο κατά το υπερβάλλον της απαλλαγής αυτής.
  - Η Κάλυψη Κλοπή Χρημάτων (εντός χρηματοκιβωτίου ή/και ταμείου) συνεπεία Ληστείας, παρέχεται σε πρώτο κίνδυνο, μέχρι του ποσού των ευρώ 3.000,00-, το οποίο αποτελεί το ανώτατο όριο του ασφαλιστή κατά γεγονός και ετησίως.
- ✓ **Σεισμός,** καλύπτονται ζημιές που προκαλεί ο κλονισμός ή/και η τυχόν πυρκαγιά που θα ακολουθήσει τον Σεισμό. Η κάλυψη Σεισμού παρέχεται, εφόσον η οικοδομή είναι αντισεισμικής κατασκευής, έχει ανεγερθεί με νόμιμη οικοδομική άδεια και δεν έχει υποστεί ζημιές από προηγούμενο Σεισμό μέχρι σήμερα, ή αν υπήρξαν ζημιές αυτές έχουν αποκατασταθεί. Σε περίπτωση ζημιάς ισχύει απαλλαγή ίση με το 2% του συνολικά ασφαλιζόμενου κεφαλαίου.
- ✓ **Αστική Ευθύνη (έναντι τρίτων) από την λειτουργία χώρων και εγκαταστάσεων των ασφαλιζόμενων (Άρθρα 914 έως 938 Α.Κ. ή και άλλα νομοθετήματα) καθώς και της Αστικής Ευθύνης του Ασφαλιζόμενου ως εργοδότη έναντι του εργατοτεχνικού και λοιπού προσωπικού του που απασχολείται στην περιγραφόμενη – ασφαλιζόμενη επιχείρηση (Άρθρα 657, 658 και 932 Α.Κ.) με δύο επιλογές ανώτατων ορίων:**

	<b>ΕΠΙΛΟΓΗ Α</b>	<b>ΕΠΙΛΟΓΗ Β</b>
Συνολική ετήσια ευθύνη (Σωματικές Βλάβες και Υλικές Ζημιές)	Έως € 100.000	Έως € 200.000
Απαλλαγή	Σε κάθε υλική ζημιά ισχύει απαλλαγή € 150	Σε κάθε υλική ζημιά ισχύει απαλλαγή € 200

Τα ως άνω όρια των Επιλογών Α' και Β' αποτελούν την συνολική ανώτατη ετήσια ευθύνη του ασφαλιστή και για τις δύο καλύψεις αθροιστικά και ενιαία.

**Της κάλυψης εξαιρούνται:**

- η Αστική Ευθύνη από κλοπή προσωπικών αντικειμένων των πελατών
  - η Αστική Ευθύνη από υποχρεωτικές ασφάλισεις σκαφών και αυτοκινήτων
  - η Αστική Ευθύνη από μετάδοση πυρκαγιάς και διαρροή ύδατος
- ✓ **Αλλοίωση εμπορευμάτων που βρίσκονται σε ψυκτικούς θαλάμους ή/και ψυγεία,** συνεπεία διακοπής ηλεκτρικού ρεύματος από τη ΔΕΗ, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των (6) συνεχών ωρών, με δύο επιλογές ως προς το ασφαλιζόμενο κεφάλαιο αυτής:

	<b>ΕΠΙΛΟΓΗ Α</b>	<b>ΕΠΙΛΟΓΗ Β</b>
Ασφαλιζόμενο κεφάλαιο	Το 3% του ασφαλιζόμενου κεφαλαίου πυρκαγιάς	Το 6% του ασφαλιζόμενου κεφαλαίου πυρκαγιάς
Απαλλαγή	Σε κάθε ζημιά ισχύει απαλλαγή € 150	Σε κάθε ζημιά ισχύει απαλλαγή € 200

Τα ως άνω όρια των Επιλογών Α' και Β' αποτελούν την συνολική ανώτατη ετήσια ευθύνη του ασφαλιστή και για τις δύο καλύψεις αθροιστικά και ενιαία.

- ✓ **Απώλεια Κερδών:** Αφορά και καλύπτει το Καθαρό Κέρδος και τα Σταθερά Έξοδα (μίσθωμα χώρου, μικτές δαπάνες και εργοδοτικές εισφορές προσωπικού, πάγιες δαπάνες για ηλεκτρικό ρεύμα, τηλέφωνο, ύδρευση και φυσικό αέριο, έξοδο προβολής και διαφήμισης, ασφάλιστρα που δεν εξαρτώνται από πωλήσεις και αμοιβές μόνιμων συνεργατών) από την ενάσκηση των εργασιών της Επιχείρησης.

- Στην εν λόγω κάλυψη σε περίπτωση ζημιάς:
  - α) συνεπεία των καλυπτομένων κινδύνων εκτός Σεισμού, η Ασφαλιστική εταιρεία (ο ασφαλιστής) δεν θα έχει την ευθύνη αποζημιώσεως των 5 πρώτων εργασιμών ημερών της επιχείρησης, από την ημερομηνία επέλευσης της καλυπτόμενης με το ασφαλιστήριο υλικής ζημιάς
  - β) συνεπεία Σεισμού, η Ασφαλιστική εταιρεία (ο ασφαλιστής) δεν θα έχει την ευθύνη αποζημιώσεως των 10 πρώτων εργασιμών ημερών της επιχείρησης, από την ημερομηνία επέλευσης της καλυπτόμενης με το ασφαλιστήριο υλικής ζημιάς.

### **Ασφάλιστρο – Καταβολή Ασφαλίστρου**

Ο Λήπτης της Ασφάλισης υποχρεούται να καταβάλλει το Ασφάλιστρο εφάπαξ είτε, εφόσον συναινεί η Εταιρεία (Ασφαλιστική), με τμηματικές καταβολές.

Το ασφάλιστρο διαμορφώνεται ανάλογα με το ύψος του ασφαλιζόμενου κεφαλαίου, τη δραστηριότητα της ασφαλιζόμενης επιχείρησης και το πακέτο που θα επιλεγεί με ή χωρίς προαιρετικές καλύψεις.

Συχνότητα καταβολής ασφαλίστρων: δίνεται η δυνατότητα επιλογής μεταξύ ετήσιας, εξαμηνιαίας και τριμηνιαίας συχνότητας πληρωμής των ασφαλίστρων.

### **Δικαίωμα Εναντίωσης και Δικαίωμα Υπαναχώρησης**

1. Ο Λήπτης της Ασφάλισης, μπορεί να ασκήσει το Δικαίωμα Εναντίωσης, εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 5 του Ν. 2496/97, όπως τροποποιημένος ισχύει, αν το περιεχόμενο του Ασφαλιστηρίου παρεκκλίνει από την αίτηση ασφάλισης.

Επίσης, ο Λήπτης της Ασφάλισης μπορεί να ασκήσει το Δικαίωμα Εναντίωσης, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του Ασφαλιστηρίου, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 6 του Ν. 2496/97, όπως τροποποιημένος ισχύει, σε περίπτωση μη παράδοσης από τον Ασφαλιστή, εντύπως ή ηλεκτρονικά, των πληροφοριών που προβλέπονται στο άρθρο 150 του Ν. 4364/2016 κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση ή μη παράδοσης από τον Ασφαλιστή των ασφαλιστικών όρων.

Η άσκηση του δικαιώματος εναντίωσης συνεπάγεται τη ματαίωση της σύναψης της σύμβασης.

2. Ο Λήπτης της Ασφάλισης, εκτός του ανωτέρω Δικαιώματος Εναντίωσης, δικαιούται να Υπαναχωρήσει από την σύμβαση, εντός 30 ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου.

Ο Λήπτης της Ασφάλισης ασκεί τα ως άνω δικαιώματα, των οποίων τα έντυπα Υποδείγματα (Α), (Β) και (Γ) βρίσκονται συνημμένα στο τέλος των Όρων του Ασφαλιστηρίου, συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας το κατά περίπτωση σχετικό έντυπο στο κατάστημα της Ε.Τ.Ε. στο οποίο συνήφθη η ασφάλιση.

### **Τρόπος Καταγγελίας της Ασφάλισης**

Η καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης στις περιπτώσεις που προβλέπεται σχετικό δικαίωμα από τον νόμο ή από το ασφαλιστήριο, γνωστοποιείται στον Συμβαλλόμενο (Λήπτη της ασφάλισης)/Ασφαλισμένο με έγγραφη δήλωση.

Ειδικά, η καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης από την Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ» λόγω καθυστέρησης της καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης ασφαλιστρού γίνεται με γραπτή δήλωση στον Συμβαλλόμενο (Λήπτη της Ασφάλισης)/Ασφαλισμένο, στην οποία γνωστοποιείται ότι η περαιτέρω καθυστέρηση καταβολής ασφαλιστρού θα επιφέρει, μετά πάροδο (2) εβδομάδων, από την κοινοποίηση της δήλωσης, τη λύση της σύμβασης.

### **Φορολογικό Καθεστώς**

Κάθε είδους φόρος, τέλος, κράτηση, δικαίωμα ή επιβάρυνση υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου ή οιουδήποτε Ν.Π.Δ.Δ σε σχέση με το παρόν Ασφαλιστήριο ή τυχόν ανανεωτήρια αυτού, τις αποδείξεις εισπράξης ασφαλιστρού, τις πρόσθετες πράξεις αυτού, και γενικότερα οιουδήποτε εγγράφου συνδέεται με την παρούσα ασφαλιστική σύμβαση που ισχύει ήδη κατά την έκδοση του παρόντος ή θα επιβληθεί στο μέλλον, βαρύνει αποκλειστικά τον Λήπτη της Ασφάλισης.

### **Εφαρμοστέο Δίκαιο/Αρμοδιότητα Δικαστηρίων**

Το δικαίο που διέπει τις σχέσεις που απορρέουν από το Ασφαλιστήριο είναι το Ελληνικό. Κάθε διαφορά οποιασδήποτε φύσης, μεταξύ του Λήπτη της Ασφάλισης / Ασφαλισμένου και του Ασφαλιστή, η οποία είναι δυνατόν να προκύψει σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση υπόκειται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμόδιων δικαστηρίων και εκδικάζεται από αυτά με εφαρμοστέο το Ελληνικό δίκαιο.

### **Τρόπος και Χρόνος Διαχείρισης Αιτιάσεων – Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών**

**1.** Για τυχόν παράπονά σας και προς επίλυση αυτών μπορείτε να απευθύνεστε:

- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων μας
- είτε στον Τομέα Client Conduct της Εθνικής Τράπεζας
- συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) ,
- στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [customer.service@nbg.gr](mailto:customer.service@nbg.gr) ,
- αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας, ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Client Conduct, Σοφοκλέους 2, 105 59 Αθήνα.

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν. Περαιτέρω, εφόσον ο Λήπτη Ασφάλισης ή/και ο Ασφαλισμένος ή/και ο Δικαιούχος δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της Τράπεζας, έχει τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης τυχόν διαφορών που θα προκύψουν σε σχέση με τη συνεργασία με την Τράπεζα, απευθυνόμενος στους αναγνωρισμένους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr). Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) .

**2.** Σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων της ΑΕΕΓΑ «Η ΕΘΝΙΚΗ» και τη σχετική πράξη 88/05.04.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος, μπορείτε να απευθύνεστε:

- στην Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Αιτιάσεων & Παραπόνων της ΑΕΕΓΑ «Η ΕΘΝΙΚΗ», Λ. Συγγρού 103-105, 117 45 Αθήνα, τηλ. 210 9099777, email: [parapona@ethnikiasfalistiki.gr](mailto:parapona@ethnikiasfalistiki.gr)

Ο συνήθης χρόνος ανταπόκρισης στις έγγραφες αιτιάσεις είναι (15) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, ενώ σε καμία πάντως περίπτωση ο χρόνος απάντησης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής αυτής.



-σε αρμόδιες Αρχές, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Τομέας Προστασίας του Καταναλωτή) μέσα στις εκάστοτε ισχύουσες προθεσμίες.

Επίσης, για τυχόν παράπονα ή καταγγελίες που αφορούν τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, μπορείτε να υποβάλλετε έγγραφη αίτηση στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) της Τράπεζας της Ελλάδος, Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα, Τηλ. Κέντρο: 210 3201111, ιστοσελίδα: [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr) για πράξεις ή παραλείψεις φυσικού ή νομικού προσώπου, που συνιστούν παραβάσεις της νομοθεσίας σχετικά με την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

**3.** Περαιτέρω, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, όπως κάθε φορά ισχύει, έχετε τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης τυχόν διαφορών που θα προκύψουν με την Εταιρία σε σχέση με το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο απευθυνόμενοι στους αναγνωρισμένους από την κείμενη νομοθεσία και νόμιμα καταχωρημένους στο Μητρώο της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, όπως: 1) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)), 2) Το ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ADR POINT([www.adrpoint.gr](http://www.adrpoint.gr)), 3) Το ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (startADR) (<https://startadr.org/>). Επιπλέον πληροφορίες σε σχέση με τους αναγνωρισμένους/πιστοποιημένους φορείς μπορούν να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων (Γενική Γραμματεία Εμπορίου /Τομέας Προστασίας του Καταναλωτή) <https://kataggelies.mindev.gov.gr> στην ενότητα ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ-ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ και στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής [ec.europa.eu /webgate.ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/webgate.ec.europa.eu/odr).

Ρητά διευκρινίζεται ότι η Εταιρία δεν δεσμεύεται ούτε υπέχει κάποια υποχρέωση για την επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ανακύψει σε σχέση με το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο με τη χρήση των ανωτέρω Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών. Τυχόν αίτημά σας για την επίλυση διαφοράς με τη χρήση αυτών θα εξετάζεται κάθε φορά μεμονωμένα.

Επισημαίνεται ότι η προσφυγή στα ως άνω Όργανα, Αρχές ή Φορείς, δεν διακόπτει την παραγραφή των σχετικών αξιώσεων, ενώ σε κάθε περίπτωση έχετε δικαίωμα να προσφύγετε στη δικαιοσύνη.