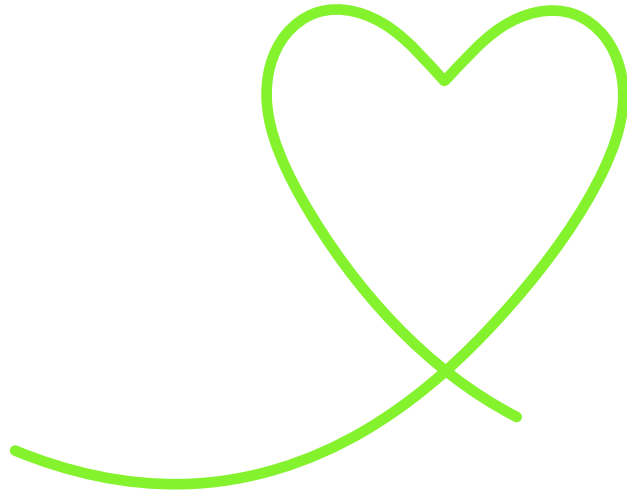


# Ενημερωτικό Έντυπο

Σύμφωνα με το άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994, το άρθρο 150 του Ν.4364/2016 και το άρθρο 29 παρ.3 του Ν.4583/2018 όπως ισχύουν.



## 1. Γενικά στοιχεία

Η Anytime είναι το κανάλι απευθείας πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων της Εταιρίας «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.».

Σχετικά με τη σύμβαση ασφάλισης που πρόκειται να συναφθεί για τα παρακάτω αναφερόμενα προγράμματα ασφάλισης υγείας Anytime, σας παρέχονται οι ακόλουθες πληροφορίες σύμφωνα με:

- το Άρθρο 150 του Νόμου 4364/2016
- το Άρθρο 4θ του Νόμου 2251/1994, όπως ισχύει σήμερα
- το Άρθρο 2 παρ. 6 του Νόμου 2472/1997

Η Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.»:

- έχει Αριθμό Μητρώου Ανωνύμων Εταιριών (ΑΡ. Μ.Α.Ε.) 25467/05/Β/91/29
- έχει Αριθμό ΓΕ.ΜΗ 914001000
- έχει Α.Φ.Μ. 094328889 και ανήκει στη Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
- Έχει έδρα στη Λ. Συγγρού 124-126, 117 82, Αθήνα.
- είναι μέλος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αριθμό μητρώου 110043
- εποπτεύεται από την ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ και το Υπουργείο ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ

Η δραστηριότητα της Εταιρίας «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.»

επικεντρώνεται σε:

- ασφαλίσεις του Κλάδου «Ατυχήματα», «Ασθένειες» του Άρθρου 4 παρ. 1α και 1β του Νόμου 4364/2016 και του Κλάδου Ασφαλίσεων Ζωής του Άρθρου 5 του Νόμου 4364/2016
- σύμβαση αντασφαλίσεων κάθε είδους και Κλάδου

- αντιπροσώπευση αλλοδαπών ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων, καθώς και διενέργεια διαχείρισης ή εκκαθάρισης χαρτοφυλακίων ημεδαπών και αλλοδαπών ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων
- άσκηση κάθε άλλης παρόμοιας εργασίας

Όλοι οι υπάλληλοι της Εταιρίας αμείβονται με μισθό και δεν λαμβάνουν καμία επιπλέον αμοιβή από τις πωλήσεις των προϊόντων.

Η Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ», που παρέχει την κάλυψη της «Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας»:

- έχει Αριθμό Μητρώου Ανωνύμων Εταιριών (ΑΡ. Μ.Α.Ε.) 27557/05/Β/92/13
- έχει Α.Φ.Μ. 094355007 και ανήκει στη Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
- Έχει έδρα στη Λ. Συγγρού 124-126, 117 82, Αθήνα.
- είναι μέλος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αριθμό μητρώου 113650
- εποπτεύεται από την ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ και το ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Η Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ» ασκεί τον Κλάδο ασφάλισης 18 «Βοήθεια» του Άρθρου 4 του Νόμου 4364/2016.



## 2. Ασφαλιστική κάλυψη

Τα προγράμματα ασφάλισης υγείας που διατίθενται σήμερα μέσω της Anytime είναι:

- **Child Care:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα νοσοκομειακής περίθαλψης ετήσιας διάρκειας. Καλύπτει τα έξοδα νοσηλείας του Ασφαλισμένου αποκλειστικά και μόνο σε συνεργαζόμενα ιδιωτικά και δημόσια (συνεργαζόμενα ή μη) νοσοκομεία στην Ελλάδα και προσφέρει μερικές επιπλέον καλύψεις, όπως την «Άμεση Ιατρική Βοήθεια», χωρίς επιπλέον κόστος.
- **Accident Care:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα νοσοκομειακής περίθαλψης αποκλειστικά και μόνο ατυχήματος ετήσιας διάρκειας. Καλύπτει τα έξοδα νοσηλείας για ατύχημα του Ασφαλισμένου αποκλειστικά και μόνο σε συνεργαζόμενα ιδιωτικά και δημόσια (συνεργαζόμενα ή μη) νοσοκομεία στην Ελλάδα και προσφέρει μερικές επιπλέον καλύψεις, όπως την «Άμεση Ιατρική Βοήθεια», χωρίς επιπλέον κόστος.
- **Emergency Care:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο καλύπτει επείγοντα περιστατικά στα εξωτερικά ιατρεία ή στο τμήμα επείγοντων περιστατικών των συνεργαζόμενων ιδιωτικών ή δημόσιων νοσοκομείων.
- **Diagnostics:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο καλύπτει τη συμμετοχή του Ασφαλισμένου για διαγνωστικές εξετάσεις, όπως αυτή ορίζεται από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ μέσω ηλεκτρονικής συνταγογράφησης.
- **Parent Care:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο καταβάλλει απευθείας στον γονέα/κηδεμόνα του Ασφαλισμένου, ποσό για τα καθημερινά έξοδά του σε περίπτωση νοσηλείας του Ασφαλισμένου.
- **Anytime Health Value:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα νοσοκομειακής περίθαλψης ετήσιας διάρκειας. Καλύπτει τα έξοδα νοσηλείας του Ασφαλισμένου στα Συμβεβλημένα νοσοκομεία και προσφέρει μερικές επιπλέον καλύψεις, όπως ετήσιο check up, χωρίς επιπλέον κόστος, αλλά και άλλες σημαντικές παροχές.

## 3. Υπολογισμός Ασφαλίστρου

Το Ασφάλιστρο σε κάθε περίπτωση είναι ετήσιο και προκαταβλητέο.

Το ασφάλιστρο των προγραμμάτων υπολογίζεται με βάση ιδίως τους παρακάτω ενδεικτικούς παράγοντες:

- Την ηλικία του Ασφαλισμένου
- Το κόστος ιατρικών, διαγνωστικών εξετάσεων και το κόστος περίθαλψης
- Το κόστος της ιατρικής τεχνολογίας
- Τη συχνότητα των περιστατικών που καλύπτονται, όπως αυτά

- **Anytime Health First Care:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα πρωτοβάθμιας περίθαλψης ετήσιας διάρκειας. Προσφέρει ιατρικές επισκέψεις με μικρή συμμετοχή στο κόστος και διαγνωστικές εξετάσεις χωρίς συμμετοχή στο κόστος, σε Συμβεβλημένα ιατρικά κέντρα.

Για την κάλυψη «Άμεση Ιατρική Βοήθεια» που παρέχεται μέσω των προγραμμάτων «Child Care» και «Accident Care», η Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.» έχει συνάψει με την Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ» το ομαδικό Ασφαλιστήριο συμβόλαιο με αριθμό 70024215, στο οποίο εντάσσονται όλοι οι Ασφαλισμένοι με το πρόγραμμα αυτό.

Για την κάλυψη «Άμεση Ιατρική Βοήθεια» που παρέχεται μέσω του προγράμματος «Anytime Health Value», η Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.» έχει συνάψει με την Εταιρία «ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ» το ομαδικό Ασφαλιστήριο συμβόλαιο με αριθμό 1802156, στο οποίο εντάσσονται όλοι οι Ασφαλισμένοι με το πρόγραμμα αυτό.

Για την έκδοση Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ο Συμβαλλόμενος είναι απαραίτητο να γνωστοποιήσει στην Εταιρία τα προσωπικά του στοιχεία, καθώς και τα στοιχεία του ιατρικού ιστορικού του Ασφαλισμένου. Η καταγραφή των στοιχείων γίνεται τηλεφωνικά και η κλήση καταγράφεται για λόγους ασφαλείας.

Όταν εκδοθεί το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο, αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην Εταιρία από τον Συμβαλλόμενο.

προκύπτουν από τα στατιστικά στοιχεία που διαθέτει τόσο η Εταιρία, όσο και άλλοι ελληνικοί και διεθνείς οργανισμοί

- Τα λειτουργικά έξοδα της Εταιρίας

Για όλα τα ασφαλιστικά προγράμματα, κατά την ανανέωση, το Ασφάλιστρο υπολογίζεται εκ νέου από την Εταιρία, αφού ληφθούν υπόψη και οι εκάστοτε παραπάνω αναφερόμενοι ενδεικτικοί παράγοντες.



## 4. Πληρωμή Ασφαλίστρου

Μπορεί να συμφωνηθεί πληρωμή του ασφαλίστρου σε δόσεις. Η συχνότητα πληρωμής του ασφαλίστρου αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει μόνο αφού καταβληθεί είτε ολόκληρο το ετήσιο ασφάλιστρο ή η τμηματική δόση που συμφωνήθηκε.

## 5. Ανανέωση Ασφαλιστηρίου συμβολαίου

### 1. Ανανέωση με ίδιους όρους

Πριν από τη λήξη του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου και εφόσον δεν οφείλεται Ασφάλιστρο, η Εταιρία θα ενημερώσει τον Συμβαλλόμενο για το Ασφάλιστρο που θα ισχύει την επόμενη Ασφαλιστική περίοδο, καθώς και για την ημερομηνία πληρωμής του. Αν ο Συμβαλλόμενος πληρώσει το νέο Ασφάλιστρο μέχρι την ημερομηνία πληρωμής, τότε το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ανανεώνεται αυτόματα, χωρίς έλεγχο της Ασφαλισιμότητας του Ασφαλισμένου. Αν ο Συμβαλλόμενος δεν πληρώσει το νέο Ασφάλιστρο μέχρι την ημερομηνία πληρωμής, τότε το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο λήγει αυτόματα.

### 2. Ανανέωση με τροποποίηση όρων

Η Εταιρία έχει το δικαίωμα, στη λήξη του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, να τροποποιήσει τους όρους ή/και τα όρια των καλύψεων για το σύνολο των Ασφαλισμένων του προγράμματος, αλλά σε καμία περίπτωση για τον κάθε Ασφαλισμένο μεμονωμένα. Στην περίπτωση αυτή, πριν από τη λήξη του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου και εφόσον δεν οφείλεται Ασφάλιστρο, η Εταιρία θα ενημερώσει τον Συμβαλλόμενο για τους νέους όρους ή/και τα νέα όρια των καλύψεων, για το Ασφάλιστρο που θα ισχύει για την επόμενη Ασφαλιστική περίοδο, καθώς και για την ημερομηνία πληρωμής του.

## 6. Δικαίωμα Εναντίωσης

Σύμφωνα με την ισχύουσα ασφαλιστική νομοθεσία και τη νομοθεσία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, για την άσκηση του δικαιώματος Εναντίωσης προβλέπονται τα εξής:

• **Η Παράγραφος 5 του Άρθρου 2 του Νόμου 2496/1997** δίνει το δικαίωμα στον Συμβαλλόμενο να ασκήσει Εναντίωση, αν το περιεχόμενο του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου παρεκκλίνει από την Αίτηση ασφάλισης, εντός ενός (1) μήνα από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και εφόσον η Εταιρία έχει ενημερώσει τον Συμβαλλόμενο για την παρέκκλιση.

Σε περίπτωση που ο Συμβαλλόμενος επιθυμεί να αλλάξει τον τρόπο ή τη συχνότητα πληρωμής του Ασφαλίστρου, τότε θα πρέπει να ενημερώσει την Εταιρία με σχετική αίτηση. Εφόσον η Εταιρία την αποδεχτεί, θα εκδώσει Πρόσθετη πράξη για την αλλαγή που έχει ζητηθεί.

Αν ο Συμβαλλόμενος πληρώσει το νέο Ασφάλιστρο μέχρι την ημερομηνία πληρωμής, τότε το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ανανεώνεται αυτόματα, χωρίς έλεγχο της Ασφαλισιμότητας του Ασφαλισμένου. Αν ο Συμβαλλόμενος δεν πληρώσει το νέο Ασφάλιστρο μέχρι την ημερομηνία πληρωμής, τότε το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο λήγει αυτόματα.

### 3. Μη ανανέωση

• **Λόγω συμπλήρωσης ορίου ηλικίας:** Για τα προγράμματα «Child Care» και «Accident Care» το ασφαλιστήριο συμβόλαιο λήγει και δεν ανανεώνεται όταν ο Ασφαλισμένος συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18) έτος της ηλικίας του.

• **Λόγω κατάργησης του προγράμματος:** Η Εταιρία έχει το δικαίωμα, στη λήξη του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, να σταματήσει τη διάθεση οποιουδήποτε από τα συγκεκριμένα ασφαλιστικά προγράμματα, για το σύνολο των Ασφαλισμένων και σε καμία περίπτωση για τον κάθε Ασφαλισμένο μεμονωμένα. Στις παραπάνω περιπτώσεις, η Εταιρία είναι υποχρεωμένη, αν εκείνη τη χρονική στιγμή διαθέτει παρόμοιο πρόγραμμα, να ενημερώσει τον Συμβαλλόμενο για τους νέους όρους, τις καλύψεις και το νέο Ασφάλιστρο. Ο Συμβαλλόμενος μπορεί να αποφασίσει μέσα σε τριάντα (30) μέρες, αν επιθυμεί τη συνέχιση της κάλυψης του Ασφαλισμένου με το νέο αυτό πρόγραμμα, χωρίς έλεγχο Ασφαλισιμότητας.

• **Η Παράγραφος 6 του Άρθρου 2 του Νόμου 2496/1997** δίνει το δικαίωμα στον Συμβαλλόμενο να ασκήσει Εναντίωση, αν δεν του παραδόθηκαν είτε οι πληροφορίες που προβλέπονται σε αυτό το Ενημερωτικό έντυπο, είτε οι όροι ασφάλισης, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Σε κάθε περίπτωση, το δικαίωμα Εναντίωσης ασκείται με την υποβολή γραπτής δήλωσης από τον Συμβαλλόμενο, η οποία πρέπει να σταλεί συστημένη στα Κεντρικά γραφεία της Εταιρίας εντός των προθεσμιών που προαναφέρθηκαν.



Σε περίπτωση που ο Συμβαλλόμενος ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα, το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ακυρώνεται από την έναρξή του και θεωρείται σαν να μην έχει εκδοθεί ποτέ, από τη στιγμή παράδοσης της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο.

Επίσης, θα παρακρατούνται από την Εταιρία τα πιθανά έξοδα στα οποία αυτή υποβλήθηκε για την εξέταση της υγείας του Ασφαλισμένου.

## 7. Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Ο Συμβαλλόμενος έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει, για οποιοδήποτε λόγο, από το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Η άσκηση του δικαιώματος Υπαναχώρησης προβλέπεται γι' αυτό το είδος ασφάλισης, από τη νομοθεσία που διέπει την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Παράγραφος 5 του Άρθρου 4θ του Νομού 2251/1994).

Το δικαίωμα αυτό ασκείται με την υποβολή γραπτής δήλωσης από τον Συμβαλλόμενο, η οποία πρέπει να σταλεί συστημένη στα Κεντρικά γραφεία της Εταιρίας μέσα σε τριάντα (30) μέρες από την παραλαβή του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Σε περίπτωση που ο Συμβαλλόμενος ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα, το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ακυρώνεται

Αν η Εναντίωση οφείλεται σε υπαιτιότητα της Εταιρίας, τότε δεν θα παρακρατούνται τα παραπάνω έξοδα.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα Εναντίωσης δεν μπορεί να ασκηθεί, αν μέχρι την παράδοση της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο (ή και μετά από αυτή και μέχρι την παραλαβή της από την Εταιρία), έχει καταβληθεί αποζημίωση με βάση το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

από την έναρξή του και θεωρείται σαν να μην έχει εκδοθεί ποτέ, από τη στιγμή παράδοσης της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο.

Επίσης, θα παρακρατούνται από την Εταιρία τα πιθανά έξοδα στα οποία αυτή υποβλήθηκε για την εξέταση της υγείας του Ασφαλισμένου.

Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα Υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί, αν μέχρι την παράδοση της συστημένης επιστολής στο ταχυδρομείο (ή και μετά από αυτή και μέχρι την παραλαβή της από την Εταιρία), έχει καταβληθεί αποζημίωση με βάση το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

## 8. Καταγγελία Ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Η Εταιρία έχει το δικαίωμα να καταγγείλει το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο σε οποιαδήποτε από τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Αν ο Συμβαλλόμενος από δόλο δεν δηλώσει, κατά τη σύναψη του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, κάθε στοιχείο ή γεγονός που γνωρίζει και είναι αντικειμενικά σημαντικό για την εκτίμηση του ασφαλιστικού κινδύνου από την Εταιρία.
- Αν ο Ασφαλισμένος (ή όπως εκπροσωπείται) παραπλανήσει ή προσπαθήσει να παραπλανήσει την Εταιρία, σχετικά με το δικαίωμα Αποζημίωσης ή το εύρος της.
- Αν ο Ασφαλισμένος παραμείνει φυλακισμένος (έστω και σε καθεστώς προφυλάκισης) για τουλάχιστον έξι (6) συνεχόμενους μήνες.
- Αν αποδειχτεί ότι ο Συμβαλλόμενος έχει δηλώσει από δόλο ή αμέλεια διαφορετική Ηλικία ασφαλισμένου από την πραγματική.
- Αν δεν πληρωθεί δόση Ασφαλίστρου μέχρι την ημερομηνία που έχει οριστεί.

## 9. Εφαρμοστέο Δίκαιο και αρμοδιότητα Δικαστηρίων

Το Δίκαιο που διέπει το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο είναι το Ελληνικό. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών σχετικά με το κύρος και τους όρους εφαρμογής του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

Για θέματα που δεν ρυθμίζονται από τους όρους του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, εφαρμόζονται οι διατάξεις που ρυθμίζουν το Δίκαιο της ασφαλιστικής σύμβασης (Νόμος 2496/1997), ο Νόμος 4364/2016, καθώς και οι διατάξεις της λοιπής νομοθεσίας.



## 10. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Ο Συμβαλλόμενος και ο Ασφαλισμένος έχουν τη δυνατότητα να προσφύγουν:

- στην Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού της περιφερειακής ενότητας Αθηνών, με υποβολή σχετικής αίτησης, η οποία ορίζεται ως αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση των εξωδικαστικών διαφορών μεταξύ του καταναλωτή και της Εταιρίας, σύμφωνα με την Παράγραφο 5 του Άρθρου 11 του Νόμου 2251/94.
- στον Συνήγορο του Καταναλωτή, με υπογεγραμμένη αναφορά, η οποία υποβάλλεται μέσα σε δώδεκα (12) μήνες από τότε που ο Συμβαλλόμενος ή ο Ασφαλισμένος έλαβε γνώση της καταναλωτικής διαφοράς.
- στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή

- στο Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών – ADR POINT IKE
- στο Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρουσεων (Ε.Ι.Ε.Σ)
- στο Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (startADR)

Ο Λήπτης της ασφάλισης η/και ο Ασφαλισμένος μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά για τα στοιχεία και τη δραστηριότητα των φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), στον ηλεκτρονικό σύνδεσμο <http://www.mindev.gov.gr>.

Επίσης ο Λήπτης της ασφάλισης η/και ο Ασφαλισμένος μπορεί να επιδιώξει την επίλυση της διαφοράς του, με τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την οποία μπορεί να βρει στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

## 11. Διευθέτηση παραπόνων

Παράπονο θεωρείται η εκδήλωση δυσαρέσκειας, ενδεικτικά από τον Συμβαλλόμενο/Λήπτη της ασφάλισης, Ασφαλισμένο, δικαιούχο ασφαλισματος, ζημιωθέντα τρίτο, το οποίο σχετίζεται με το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που τους παρέχονται, με οποιονδήποτε τρόπο. Παράπονα δε θεωρούνται, σύμφωνα με το νόμο, οι αναγγελίες ασφαλιστικών απαιτήσεων, οι αιτήσεις αποζημίωσης, καθώς και αιτήματα που σχετίζονται με το συμβόλαιο και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων για αυτό.

Σε περίπτωση που κάποιος επιθυμεί να υποβάλλει κάποιο παράπονο ή παρατήρηση σχετικά με το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή την εξυπηρέτηση που του παρέχεται, μπορεί να το στείλει:

- με e-mail στο [health@anytime.gr](mailto:health@anytime.gr)
- με fax στα 210 94 62 077
- ταχυδρομικά προς την Εξυπηρέτηση Πελατών της Anytime, Λ. Συγγρού 124 – 126, 117 82, Αθήνα

Για την υποβολή παραπόνου θα χρειαστεί να αναφερθούν τα παρακάτω στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Όνομα πατρός
- Ημερομηνία γέννησης
- Τηλέφωνο
- Αριθμός συμβολαίου (ή αριθμός κυκλοφορίας σε περίπτωση ασφάλισης αυτοκινήτου, αν δεν υπάρχει αριθμός συμβολαίου)
- Σχέση με το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο (Ασφαλισμένος, καλυπτόμενο μέλος, υποψήφιος πελάτης)

Η Εταιρία, μόλις λάβει το παράπονο, θα στείλει γραπτή επιβεβαίωση.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα καταγράψει το αίτημα και θα δημιουργήσει ηλεκτρονικό φάκελο για την αρχειοθέτησή του.

Σε περίπτωση, που δε λάβει απάντηση μέσα στο παραπάνω χρονικό διάστημα, η Εταιρία θα αιτιολογήσει γραπτώς την καθυστέρησή της.

Παράλληλα θα ενημερώσει για το χρόνο που υπολογίζει ότι θα ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου, καθώς και για το πότε θα λάβει, το πρόσωπο που υπέβαλε το παράπονο, την οριστική απάντηση.

Τη διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων που υποβάλλονται συντονίζει και παρακολουθεί η κ. Μαρία Φουντή, με τα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

- e-mail: [complaintservice@interamerican.gr](mailto:complaintservice@interamerican.gr)
- τηλέφωνο: 210 94 62000

Η διαχείριση του παραπόνου γίνεται σύμφωνα με την Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό 88/05.04.2016, η οποία βρίσκεται στην ενότητα «Προστασία Καταναλωτή» της «Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης» στην ιστοσελίδα: <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/consumerprotection.aspx>



Παράλληλα με την υποβολή του παραπόνου στην Εταιρία ή σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί το πρόσωπο που υπέβαλε το παράπονο από την απάντηση της Εταιρίας, μπορεί να απευθυνθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματος στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».

Σε αυτή την περίπτωση, η προθεσμία για να υποβάλει αναφορά είναι ένα (1) έτος από τη στιγμή που κατά την άποψή του, δημιουργήθηκε η καταναλωτική διαφορά. Η αναφορά αυτή δε διακόπτει, ούτε αναστέλλει τις προθεσμίες που προβλέπονται

από το Νόμο για τη χρήση ένδικων βοηθημάτων από την πλευρά του. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)

Οποιαδήποτε αξίωση κατά της Εταιρίας παραγράφεται αφού περάσει το χρονικό διάστημα που ορίζει η νομοθεσία για κάθε περίπτωση. Η υποβολή παραπόνου στην Εταιρία δε διακόπτει την παραπάνω παραγραφή.

## 12. Χαρτόσημα – φόροι – επιβαρύνσεις – φορολογικό καθεστώς

Κάθε φόρος ή τέλος που έχει σχέση με το Ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το Ασφάλιστρο, την Αποζημίωση ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. διάφορα τέλη, Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, άλλα δικαιώματα υπέρ τρίτων κ.λπ.), ανεξάρτητα αν επιβάλλεται από διατάξεις που θεσπίστηκαν πριν ή μετά την έκδοση του Ασφαλιστηρίου συμβολαίου, επιβαρύνει αποκλειστικά τον Συμβαλλόμενο ή τον Ασφαλισμένο.

Σε περίπτωση όμως που η Αποζημίωση αφορά Νοσηλεία σε Συνεργαζόμενα νοσοκομεία, ο Ασφαλισμένος δεν θα επιβαρύνεται με Φόρο Προστιθέμενης Αξίας, αν αυτός περιλαμβάνεται στο τιμολόγιο.