

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ

1) Διερεύνηση του αιτήματος / παραπόνου / εισήγησης σας

Το αίτημα / παράπονο / εισήγηση σας διερευνάται από την Υπηρεσία Διαχείρισης Αιτήματος / Παραπόνου / Εισήγησης της Εταιρίας μας.

Η Εταιρία είναι δυνατόν να ζητήσει περαιτέρω στοιχεία και πληροφορίες που υπολείπονται, ούτως ώστε να ολοκληρωθεί η εξέταση του αιτήματος / παραπόνου / εισήγησης σας.

2) Αποτελέσματα διερεύνησης

Μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες θα λάβετε γραπτή επιστολή που θα σας ενημερώνει για τα αποτελέσματα της διερεύνησης και τις ενέργειες στις οποίες θα προβούμε σαν Εταιρία.

Σε περίπτωση καθυστέρησης θα σας ειδοποιήσουμε εγγράφως, αναφέροντας τους λόγους και τον εκτιμώμενο χρόνο για την ολοκλήρωση της εξέτασής μας.

Το επιπλέον χρονικό διάστημα δεν θα ξεπερνά τις τριάντα (30) εργάσιμες μέρες από τη λήξη της αρχικής προθεσμίας των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.

Ενημέρωση για Προσωπικά Δεδομένα

Οι Εταιρίες με την επωνυμία «Εθνική Ασφαλιστική (Κύπρου) Λτδ» και «Εθνική Γενικών Ασφαλειών (Κύπρου) Λτδ» [εφεξής από κοινού η «Εταιρία»], με έδρα επί της οδού Ιφιγενείας 7, 2007 Στρόβολος Λευκωσία, είναι κατά την ισχύουσα νομοθεσία από κοινού υπεύθυνες για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, στο πλαίσιο λήψης και διαχείρισης των αιτημάτων / παραπόνων / εισηγήσεων.

Σκοπός επεξεργασίας: Αποκλειστικός σκοπός της επεξεργασίας των δεδομένων σας είναι η διαχείριση των αιτημάτων / παραπόνων / εισηγήσεων σας και η εξυπηρέτηση των πελατών μας, καθώς έγκειται στο έννομο συμφέρον της Εταιρίας να δέχεται και να απαντά στα αιτήματα / παράπονα / εισηγήσεις των πελατών της ή / και τρίτων.

Κατηγορίες Δεδομένων: Τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργαζόμαστε είναι το σύνολο της πληροφορίας που περιλαμβάνεται στην φόρμα υποβολής αιτήματος / παράπονου / εισήγησης σας, καθώς και σε οποιοδήποτε συνοδευτικό έγγραφο μας προσκομίσετε.

Παραλήπτες των δεδομένων σας: Η Εταιρία μας ενδέχεται να διαβιβάσει τα δεδομένα σας στις εποπτικές αρχές, σε συνεργάτες και πράκτορές μας, όπως απαιτείται για την εκπλήρωση των σκοπών της φόρμας υποβολής αιτήματος / παράπονου / εισήγησης.

Χρόνος διατήρησης: Τα προσωπικά σας δεδομένα θα παραμείνουν στην Εταιρία μας για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για την εκπλήρωση των σκοπών της προαναφερόμενης φόρμας και εν συνεχεία θα καταστραφούν εκτός και αν άλλως απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία ή για την προάσπιση των εννόμων αξιώσεών μας.

Τα δικαιώματά σας: Έχετε το δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά σας δεδομένα που τηρεί η Εταιρία, το δικαίωμα να προβάλετε οποτεδήποτε αντίρρηση για την επεξεργασία τους, για διόρθωση ή διαγραφή ή περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων σας καθώς και να υποβάλλετε καταγγελία στο Γραφείο Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Τα δικαιώματά σας αυτά μπορείτε να τα ασκήσετε αποστέλλοντας μήνυμα στην Εταιρία, στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@ethnikiinsurance.com.