

## Συχνές Ερωτήσεις

### Οδηγίες σε περίπτωση ζημίας

#### Ασφάλιση Αυτοκινήτου

##### Ερώτηση: Τι πρέπει να κάνω τη στιγμή του ατυχήματος;

**Απάντηση:** Για τη διασφάλιση των συμφερόντων σας αλλά για τη δική σας γρήγορη εξυπηρέτηση σε περίπτωση ατυχήματος μπορείτε να καλέσετε την υπηρεσία «Φροντίδα Ατυχήματος» στα τηλέφωνα 801 11 99000, από σταθερό και 210 650 4022 από κινητό τηλέφωνο. Ένας εξειδικευμένος συνεργάτης της MAPFRE ASISTENCIA θα σπεύσει άμεσα στον τόπο του ατυχήματος για λήψη φωτογραφιών, επιτόπια συμπλήρωση της δήλωσης ατυχήματος και βοήθεια συμπλήρωσης του έντυπου φιλικού διακανονισμού. Σε περιπτώσεις αμφισβητούμενης υπαιτιότητας ή ύπαρξης σωματικών βλαβών ζητήστε από το τηλεφωνικό κέντρο της εν λόγω υπηρεσίας να κληθεί η τροχαία ή και ασθενοφόρο.

#### Φροντίδα Ατυχήματος στην ERGO

##### Ποιόν φροντίζει;

Τον κύριο ή νόμιμο κάτοχο, καθώς και τον εκάστοτε νόμιμο οδηγό κάθε ασφαλισμένου οχήματος στην ERGO.

##### Πότε φροντίζει;

Σε κάθε περίπτωση τροχαίου ή άλλου ατυχήματος, που καλύπτεται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο του αυτοκινήτου, (εκτός από ζημία θραύσης κρυστάλλων), ανεξάρτητα από το εάν ευθύνεται ο ασφαλισμένος ή όχι.

##### Που φροντίζει;

Σε ολόκληρη την Ηπειρωτική Ελλάδα και στα νησιά : Αίγινα, Άνδρο, Εύβοια, Ζάκυνθο, Κάρπαθο, Κέρκυρα, Κεφαλονιά, Κρήτη, Κύθηρα, Κω, Λέρο, Λευκάδα, Λήμνο, Μύκονο, Μυτιλήνη, Νάξο, Πάρο, Ρόδο, Σάμο, Σαντορίνη, Σίφνο, Σύρο και Χίο.

##### Πως φροντίζει;

1. Με την αποστολή συνεργάτη στον τόπο του ατυχήματος για :

- Επιβεβαίωση και καταγραφή των αναγκαίων στοιχείων.
- Λήψη φωτογραφιών.
- Επιτόπια συμπλήρωση δήλωσης ατυχήματος.
- Βοήθεια συμπλήρωσης του έντυπου φιλικού διακανονισμού.

2. Καλώντας την τροχαία ή το ασθενοφόρο εφόσον υπάρχει τραυματισμός.

3. Δίνοντας τηλεφωνικούς, ιατρικές και νομικές συμβουλές, σχετικές με το ατύχημα.

Το κέντρο της Φροντίδας Ατυχήματος λειτουργεί ολόκληρο το 24ωρο, επί 365 ημέρες το χρόνο και τα τηλέφωνα επικοινωνίας είναι:

- 801 11 99000 από σταθερό τηλέφωνο με χρέωση 1 αστική κλήση
- 210 6504022 από κινητό τηλέφωνο ή από το εξωτερικό

Οι προϋποθέσεις κάλυψης, οι ακριβείς καλύψεις και οι υποχρεώσεις της εταιρίας και των ασφαλισμένων προσώπων αναφέρονται αναλυτικά στους όρους Φροντίδας Ατυχήματος της MAPFRE ASISTENCIA.

##### Μεταφορά οχήματος συνεπεία ατυχήματος (για τα Ε.Ι.Χ) :

Καλύπτει τη μεταφορά του ασφαλισμένου οχήματος σε συνεργείο, αν το όχημα δεν μπορεί να κινηθεί εξαιτίας ατυχήματος.

Οι προϋποθέσεις κάλυψης και οι υποχρεώσεις των ασφαλισμένων, αναφέρονται αναλυτικά στους όρους Μεταφοράς Οχήματος συνεπεία ατυχήματος της MAPFRE ASISTENCIA.

#### Ερώτηση : Πως μπορώ να καλυφθώ από ένα ανασφάλιστο όχημα;

**Απάντηση:** Το πρόβλημα των ζημιών που προκαλούν τα ανασφάλιστα οχήματα είναι πράγματι πολύ σοβαρό ειδικότερα όταν στη χώρα μας τα ανασφάλιστα οχήματα δυστυχώς πληθαίνουν. Την αποζημίωση των σωματικών βλαβών και των υλικών ζημιών που προκαλούν αυτά έχει αναλάβει το Επικουρικό Κεφάλαιο [www.epikef.gr](http://www.epikef.gr). Παρά ταύτα η ERGO έχει συμπεριλάβει στα προτιμολογημένα πακέτα ασφάλισης αυτοκινήτου την κάλυψη Υλικών Ζημιών Από Ανασφάλιστο Όχημα έως του κεφαλαίου των 100.000 €.

#### Ερώτηση: Τι πρέπει να κάνω αν εμπλακώ σε ένα ατύχημα με όχημα με ξένες πινακίδες στην Ελλάδα;

##### Απάντηση:

- Καλέστε την Τροχαία για να καταγράψει το ατύχημα.
- Φροντίστε να σημειώσετε σωστά τον αριθμό κυκλοφορίας του αλλοδαπού οχήματος και την χώρα προέλευσής του.
- Σημειώστε οπωσδήποτε την μάρκα και τον τύπο του αλλοδαπού αυτοκινήτου.
- Ζητήστε από τον αλλοδαπό οδηγό την πράσινη κάρτα του ή το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του. Αν υπάρχει δυνατότητα φωτογραφίστε ή φωτοτυπήστε την πράσινη κάρτα και το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Αν αυτό δεν είναι δυνατό αντιγράψτε λεπτομερώς τις παραγράφους 3 ,4, 5 και 10 της πράσινης κάρτας ή της συνοριακής ασφάλισης. Σε περίπτωση ύπαρξης ασφαλιστηρίου συμβολαίου, αντιγράψτε το όνομα της αλλοδαπής

ασφαλιστικής εταιρίας, τον αριθμό συμβολαίου και τις ημερομηνίες ισχύος.

ε. Ζητήστε από τον αλλοδαπό οδηγό να συμπληρώσετε τη φιλική δήλωση ατυχήματος. Είναι πολύ πιθανόν να διαθέτει και εκείνος μία παρόμοια στη δική του γλώσσα. Παρότι δεν μπορείτε να ζητήσετε από την εταιρία σας να αναλάβει την πληρωμή της ζημίας, η φιλική δήλωση θα σας βοηθήσει στο διακανονισμό του ατυχήματος.

### **Ερώτηση: Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση κλοπής του οχήματός μου ;**

**Απάντηση:** Αρχικά θα πρέπει να δηλώσετε την κλοπή στην Αρμόδια Αστυνομική Αρχή καταθέτοντας σχετική μήνυση για την κλοπή. Φυσικά θα πρέπει να ενημερώσετε την ασφαλιστική σας εταιρία. Αν καλύπτεστε ασφαλιστικά, έχετε δηλαδή την κάλυψη της κλοπής, μετά από διάστημα 60 ημερών από την ημέρα που κατατέθηκε η σχετική μήνυση και εφόσον δεν έχει βρεθεί το αυτοκίνητο σας θα σας καταβληθεί το ασφάλισμα.

### **Τι ακριβώς είναι ο φιλικός διακανονισμός ;**

**Απάντηση:** Από την 1η Μαΐου 2000 οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν στην Ελλάδα τον κλάδο ασφάλισης αστικής ευθύνης αυτοκινήτων καθιέρωσαν ένα σύστημα αποζημίωσης των αναίτιων ασφαλιζόμενων πελατών τους που εμπλέκονται σε τροχαίο ατύχημα, απαλλάσσοντας τους από την ανάγκη να στραφούν προς την ασφαλιστική επιχείρηση που καλύπτει την ευθύνη του υπαίτιου οδηγού. Η εφαρμογή του Συστήματος Άμεσης Πληρωμής ξεκίνησε με την αποζημίωση ατυχήματος μόνο με υλικές ζημιές. Από την 1η Σεπτεμβρίου 2005 καλύπτονται και ατυχήματα που προκαλούν μικρές σωματικές βλάβες. Για την εφαρμογή της διαδικασίας αυτής που στόχο έχει τη διευκόλυνση του ασφαλισμένου δημιουργήθηκε το έντυπο της Φιλικής Δήλωσης του Τροχαίου Ατυχήματος, του οποίου η συμπλήρωση του επιταχύνει τις διαδικασίες της αποζημίωσης. Το έντυπο αυτό περιλαμβάνεται σε κάθε συμβόλαιο καθώς και στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eaee.gr/cms/sites/default/files/par01.pdf> και για τη συμπλήρωση του απαιτείται η ανάγνωση των επισυναπτόμενων στο έντυπο απλουστάτων οδηγιών.

### **Ασφάλιση περιουσίας**

**Διαβάστε το ασφαλιστήριο σας**, για να ελέγξετε, αν η ζημία σας καλύπτεται και αν τα αντικείμενα που υπέστησαν ζημία περιλαμβάνονται στην ασφάλιση (π.χ. αν η ζημία έγινε από πλημμύρα θα πρέπει στο συμβόλαιο σας να αναγράφεται η κάλυψη της πλημμύρας). Στη συνέχεια δείτε τους έντυπους όρους, τις προϋποθέσεις και τις εξαιρέσεις.

Να θυμόμαστε ότι **το ασφαλιστήριο συμβόλαιο σας καλύπτει συγκεκριμένους κινδύνους** και ότι για κάθε κάλυψη υπάρχουν συνήθως κάποιες περιπτώσεις που εξαιρούνται.

Για να δηλώσετε τη ζημία σας **ενημερώστε το συντομότερο δυνατό τον Ασφαλιστικό σας Σύμβουλο ή τα Γραφεία της Εταιρείας μας** και γενικότερα ακολουθήστε αυτά που αναφέρονται στους Γενικούς Όρους σχετικά με τις υποχρεώσεις σας σε περίπτωση ζημίας.

**Εάν έχετε πέσει θύμα κλοπής ενημερώστε αμέσως την Αστυνομία.** Η καταγγελία κλοπής στην Αστυνομία είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να εισπράξετε τη σχετική αποζημίωση.

**Συμπληρώστε και υπογράψτε τη δήλωση ζημίας** που θα σας δώσει ο Πραγματογνώμονας ή ο Ασφαλιστικός σας Σύμβουλος στην οποία πρέπει να αναφέρονται οι συνθήκες, τα αίτια και το ύψος της ζημίας. Επειδή πρέπει να γράψετε και να στείλετε Αίτηση Απαιτήσης για την αποκατάσταση της ζημίας σας, θα ήταν χρήσιμο να **ζητήσετε δύο προσφορές** από τεχνικούς της επιλογής σας και να τις δώσετε στον Πραγματογνώμονα ή στον Ασφαλιστικό Σύμβουλο σας.

Πριν κάνετε οποιαδήποτε παρέμβαση στο χώρο όπου έγινε η ζημία (επισκευή, καθαρισμό κ.λπ.), **πρέπει οπωσδήποτε να μας δώσετε τη δυνατότητα να επισκεφτούμε το χώρο.** Αν παρόλα αυτά πρέπει να γίνουν κάποιες επείγουσες ενέργειες, όπως προσωρινές επισκευές, μπορείτε να τις κάνετε, πρέπει όμως να κρατήσετε τα τιμολόγια ή τις αποδείξεις, γιατί θα συνυπολογιστούν στον τελικό διακανονισμό της ζημίας σας και της αποζημίωσης σας.

**Αν έχετε κάλυψη Αστικής Ευθύνης** και προκαλέσετε ζημία σε περιουσιακά στοιχεία τρίτων, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε το ταχύτερο δυνατό και να μας δώσετε εγγράφως όλες τις λεπτομέρειες, χωρίς να αναλάβετε καμία δέσμευση γραπτή ή προφορική, έναντι τρίτου, που έπαθε ζημία. Αφού ενημερώσετε την εταιρία μας, θα σας συμβουλευούμε, τι θα πρέπει να κάνετε. Οποιαδήποτε δικαστική πράξη, ένταλμα, απόφαση, απαγόρευση ή άλλο νομικό έγγραφο σας επιδοθεί, θα πρέπει να μας το στείλετε αμέσως.

### **ERGO Secure Wallet**

**Εάν έχετε πέσει θύμα κλοπής ενημερώστε αμέσως (εντός 48 ωρών)** τις Αστυνομικές Αρχές περιγράφοντας λεπτομερώς τα απολεσθέντα & κλαπέντα αγαθά. Η καταγγελία κλοπής στην Αστυνομία είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να εισπράξετε τη σχετική αποζημίωση.

Για να δηλώσετε τη ζημία σας, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε στο 210 3380360 προκειμένου να σας δοθούν οδηγίες για την αποζημίωση σας.

Επιπλέον, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της πιστωτικής, χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας σας παρακαλούμε να επικοινωνήσετε και με την υπηρεσία Winbank Phone Banking στο τηλέφωνο 210 3288000 για την ακύρωση της κάρτας σας.