

## Παράπονα

**Παρότι στόχος μας είναι να σας παρέχουμε πάντα υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, κατανοούμε ότι ενδέχεται να υπάρξουν περιπτώσεις κατά τις οποίες μπορεί να θεωρήσετε ότι χρειάζεται να υποβάλετε παράπονο.**

Παρακαλούμε ακολουθήστε την κάτωθι διαδικασία αν επιθυμείτε να υποβάλετε παράπονο.

Τα παράπονα θα πρέπει να απευθύνονται αρχικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Τμήμα Διαμεσολάβησης της:

### **QOVER SA Mediation Department**

Rue du Commerce, 31  
1000 Βρυξέλλες  
Βέλγιο

Τηλέφωνο: + 308008481566

Ο ασφαλιστής ή το πρόσωπο που ορίζεται παραπάνω στο οποίο έχει ανατεθεί να λειτουργεί για λογαριασμό τους, έχει στόχο να σας παρέχει την απόφασή του επί του παραπόνου σας γραπτώς μέσα σε 50 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του.

Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί κατά τρόπο που να σας ικανοποιεί, μπορείτε να στείλετε επιστολή στη διεύθυνση:

### **Τράπεζα της Ελλάδος**

Ελ. Βενιζέλου 21  
102 50 Αθήνα, Ελλάδα

Τηλ: +30 210 320 1111

Fax: +30 210 323 2239/2816

Email: [complaints@bankofgreece.gr](mailto:complaints@bankofgreece.gr)

### **Ελληνικός Συνήγορος Καταναλωτή**

Λ. Αλεξάνδρας 144  
114 71 Αθήνα, Ελλάδα

Τηλ.: +30 210 646 0862 Fax: +30 210 646 0414

Email: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)

Παράπονα που απευθύνονται στον Ελληνικό Συνήγορο του Καταναλωτή θα πρέπει να υποβληθούν εντός 3 (τριών) μηνών από την ημερομηνία που αντιληφθήκατε το λάθος ή παράλειψη.

### **General Secretariat for Consumer Affairs (Geniki Grammateia Ypotheseon Katanaloti)**

Γενική Γραμματεία Υποθέσεων Καταναλωτή  
Πλατεία Κάνιγγος  
10181 Αθήνα, Ελλάδα

Τηλ: +310 210 646 0862 Fax: +30 210 646 0414

Email: [info@efpolis.gr](mailto:info@efpolis.gr)

Η παραπάνω διαδικασία διαχείρισης παραπόνων δεν επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματά σας.