



## Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων

Στο πλαίσιο εφαρμογής της αρ. Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 122/3/15.12.2014 της Τράπεζας της Ελλάδος, με την παρούσα Πολιτική διασφαλίζεται η διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή στο κανονιστικό πλαίσιο που ορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος για την έγκαιρη, πλήρη, δίκαιη και με γνώμονα την καλή πίστη διερεύνηση και διαχείριση των αιτιάσεων.

### Ορισμοί

Αιτίαση θεωρείται η προς τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή δήλωση δυσaréσκειας από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης του ιδίου ή των συνεργατών του. Δε θεωρείται αιτίαση η αναγγελία απαιτήσεων ή η αίτηση αποζημίωσης ή ένα απλό αίτημα σχετικά με ασφαλιστήριο ή παροχή διευκρινίσεων.

Αιτιώμενος θεωρείται το πρόσωπο που διαθέτει τις προϋποθέσεις για υποβολή αιτίασης προς εξέταση από τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή και έχει υποβάλει αιτίαση δηλαδή αυτός που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

### Σκοπός Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η διαχείριση αιτιάσεων σκοπό έχει τη διασφάλιση δίκαιης, ουσιαστικής και αντικειμενικής διερεύνησης των αιτιάσεων με γνώμονα την καλή πίστη, με συγκέντρωση και πλήρη επεξεργασία κάθε συναφούς και σχετικού στοιχείου και πληροφορίας και παράλληλο εντοπισμό και αποτελεσματική καταπολέμηση τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων.

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής καθορίζει τη δέουσα διαδικασία για την παρακολούθηση, ανάλυση και ανταπόκριση σε συνεχή βάση, των αιτιάσεων και με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων της εσωτερικής διαδικασίας και προτάσεις κα μέτρα εξάλειψης αυτών.

### Οργανωτική Διαδικασία

Κάθε αιτίαση που υποβάλλεται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή (από τον Αιτιώμενο προσωπικά, με ταχυδρομείο, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κλπ.), παραδίδεται/προωθείται αυθημερόν από τον παραλήπτη στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή ή στον υπεύθυνο Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων.

### Διαδικασία επιβεβαίωσης υποβολής Αιτιάσεων

Τρόποι αποδοχής της αιτίασης:

- α. Με ταχυδρομείο
- β. Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- γ. Προσωπικά από τον Αιτιώμενο

### **Επιβεβαίωση παραλαβής αιτίασης**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής οφείλει να επιβεβαιώνει την ίδια μέρα στον αποστολέα με τρόπο ανάλογο της υποβολής της αιτίασης (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή επιστολή) για την παραλαβή της αιτίασης και παραδίδει απόδειξη παραλαβής της αιτίασης.

Επισυνάπτει την συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης αιτιάσεων που ακολουθεί σε γλώσσα απλή και κατανοητή, ενημερώνει για τα στοιχεία επικοινωνίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, κ.λπ.) του υπεύθυνου διαχείρισης των αιτιάσεων καθώς και για λοιπές Αρχές Εξωδικαστικής Επίλυσης Αιτιάσεων (π.χ. Συνήγορος του Καταναλωτή) στις οποίες έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί ο καταναλωτής.

Εάν για την εκτίμηση της αιτίασης ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων κρίνει ότι απαιτούνται περαιτέρω διευκρινήσεις, αυτές θα ζητηθούν γραπτά από τον αιτιώμενο. Επισημαίνεται δε, με ρητή αναφορά ότι η εξέταση της αιτίασης θα ολοκληρωθεί και θα γνωστοποιηθεί γραπτά στον αιτιώμενο μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία με max 50 ημέρες από την παραλαβή της αιτίασης.

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο υπεύθυνος για την διαχείριση των Αιτιάσεων συγκεντρώνει άμεσα και το αργότερο εντός 15 ημερών από την παραλαβή της αιτίασης τον πλήρη φάκελο με αντίγραφα από όλα τα έγγραφα και στοιχεία σχετικά με την αιτίαση, ιστορικό της συγκεκριμένη περίπτωσης με τεκμηρίωση αυτής και απαντητική αναφορά με τη θέση του επί της αιτίασης και ανάπτυξη των λόγων άρνησης ή αποδοχής και διευθέτησης της αιτίασης.

### **Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο για την καταχώρηση αυθημερόν των αιτιάσεων που υποβάλλονται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή. Το Μητρώο Αιτιάσεων αναφέρει όλα τα στοιχεία της αιτίασης (ημερομηνία υποβολής, ημερομηνία παραλαβής, στοιχεία αιτιώμενου, κλάδος ασφάλισης, κωδικοποιημένη περιγραφή Αιτίασης, έκβαση Αιτίασης, ημερομηνία κλεισίματος φακέλου, ημερομηνία γνωστοποίησης θέσης Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή στον Αιτιώμενο ή και στην τυχόν εμπλεκόμενη Αρχή). Κάθε αιτίαση με όλα τα αντίστοιχα έγγραφα και στοιχεία και την απαντητική αναφορά τηρείται σε μεμονωμένο φάκελο δηλαδή ο φάκελος κάθε αιτίασης περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία της όπως παραλαβή αιτίασης, περιεχόμενο αυτής, ιστορικό περίπτωσης, είδος αιτίασης, κλάδος ασφάλισης, ασφαλιστήριο και λοιπά έγγραφα και στοιχεία, πλήρη αλληλογραφία με αιτιώμενο, θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, απαντητική επιστολή με θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή (άρνηση ή αποδοχή/διευθέτηση) στον αιτιώμενο ή αρμόδια Αρχή.

### **Απάντηση Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή επί Αιτιάσεων**

Η απαντητική αναφορά με την θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή επί υποβληθείσας αιτίας, πραγματοποιείται εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας με αιτιολογημένη και τεκμηριωμένη γραπτή απάντηση προς τον αιτιώμενο, με τυχόν αναγκαία επισυναπτόμενα έγγραφα τεκμηρίωσης της απαντητικής αναφοράς, με επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (ανάλογα με την περίπτωση υποβολής Αιτίας) και αποδεικτικό αποστολής/παραλαβής από αιτιώμενο.

### **Ενημέρωση Καταναλωτών**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής οφείλει να εκπονήσει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο για τους καταναλωτές/πελάτες όσον αφορά στην πλήρη Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων, τα δικαιώματα του καταναλωτή όσον αφορά την παραγραφή αξιώσεων τους καθώς και στο δικαίωμα αυτών προσφυγής σε άλλες Αρχές για εξωδικαστική επίλυση των προβλημάτων τους και να προβεί και σε σχετική αντίστοιχη ανάρτηση/ενημέρωση στο διαδικτυακό του τόπο (Ιστοσελίδα).

### **Αναφορές Υπευθύνου Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ενημερώνει την Τράπεζα της Ελλάδος με γραπτή αναφορά για αιτιάσεις μόνο εφόσον του ζητηθεί.