

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία “**ΑΘΗΝΑΪΚΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ Μονοπρόσωπη Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία**” και το διακριτικό τίτλο “**ATHENIAN ADVISORS**” (εφεξής καλούμενη **ATHENIAN ADVISORS**), η οποία εδρεύει στην Αθήνα, επί της Λ. Βασ. Αλεξάνδρου 02, με αριθμό ΓΕΜΗ 133079603000 με ΑΦΜ 800631475 ΔΟΥ ΚΕΦΟΔΕ Αττικής. Η ATHENIAN ADVISORS είναι νόμιμα εγγεγραμμένη στο Ειδικό Μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως ασφαλιστικός πράκτορας με ειδικό αριθμό μητρώου 915 και ως Συντονιστής Ασφαλιστικών Πρακτόρων με ειδικό αριθμό μητρώου 866 και εποπτεύεται από την ΤΡΑΠΕΖΑ Της ΕΛΛΑΔΟΣ και το ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ.

Με την Πολιτική αυτή στοχεύεται η ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών ή τρίτων σε σχέση με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που η **ATHENIAN ADVISORS** παρέχει ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Μέσω της συγκέντρωσης των αιτιάσεων ο στόχος είναι να εντοπιστούν τυχόν αδυναμίες και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά, προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Για το σκοπό αυτό έχει καταρτιστεί και επικοινωνηθεί σχετικό Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων.

Στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη διαχείριση των αιτιάσεων με τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- συγκέντρωση όλων των αιτιάσεων σε κεντροποιημένη μονάδα και καταγραφή σε ενιαίο Μητρώο έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης.
- παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση της αιτίας ενεργειών αναφορικά με τον εντοπισμό, την ανάλυση των αιτιών και την επίλυση του θέματος.
- έγκαιρη, σαφής, και πλήρης απάντηση προς όλους τους αιτούντες.

Στις διαδικασίες αυτές περιλαμβάνεται και μία σειρά από ενέργειες, οι οποίες έχουν στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η **ATHENIAN ADVISORS** και κατά συνεπεία την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

Η **ATHENIAN ADVISORS** δεσμεύεται ότι οι αιτιάσεις θα διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη και το σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και θα καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση. Επιπλέον δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, η **ATHENIAN ADVISORS** επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

A. Ορισμοί

Ως «αιτίαση» (παράπονο) νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων η αιτήσεις αποζημιώσεων ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή υπηρεσιών ή διευκρινίσεων.

Ως «αιτιώμενος», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/ και ο ζημιωθείς τρίτος.

B . Υποβολή παραπόνων

Οι ασφαλισμένοι ή και τρίτοι που γίνονται αποδέκτες των Υπηρεσιών της **ATHENIAN ADVISORS** προκειμένου να υποβάλουν αιτίαση πρέπει να γνωστοποιήσουν στην **ATHENIAN ADVISORS** τα κάτωθι:

1. Τα προσωπικά τους στοιχεία καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους
2. Τον κλάδο ασφάλισης που αφορά την αιτίαση
3. Περιγραφή της αιτίας/ παραπόνου και της επιθυμητής λύσης

Γ. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

Ο αιτώμενος μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- Προφορικά, στα γραφεία της **ATHENIAN ADVISORS**
- Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμα Αιτιάσεων»
(α) με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση:

.....

.....

(β) Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail): με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

.....

Η υποβολή θα γίνεται υπόψη του Υπεύθυνου διαχείρισης Αιτιάσεων. Ο αιτώμενος θα λαμβάνει το ταχύτερο δυνατόν αποδεικτικό παραλαβής, στο οποίο θα αναγράφονται τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου για τον χειρισμό της αιτίας, τη διαδικασία και τις πληροφορίες που πρέπει να παράσχει ο αιτώμενος για την διερεύνηση της υπόθεσής του.

Δ. Τήρηση Μητρώου αιτιάσεων

Η **ATHENIAN ADVISORS** τηρεί σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων αιτιάσεων.

Ως ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- η ημερομηνία υποβολής της αιτίας από τον αιτώμενο
- η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτώμενου
- συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας
- ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση
- τα συμπεράσματα από την έκβαση της αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα πέντε ετών από την υποβολή της αιτίας, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

Η **ATHENIAN ADVISORS** θα παρέχει άμεσα προς την Τράπεζα της Ελλάδος σχετικά έγγραφα και πληροφορίες, εφόσον ζητηθούν.

Επίσης στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων σε συνεχή βάση αναλύονται οι αιτίες αιτιάσεων, και τυχόν αδυναμίες ή ελλείψεις στις διαδικασίες επικοινωνούνται στην Διοίκηση της **ATHENIAN ADVISORS** ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

Ε. Διαδικασία και χρόνος απάντησης αιτιάσεων

Η **ATHENIAN ADVISORS** θα παραδίδει στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίας η οποία θα συμπίπτει με τον αριθμό καταχώρησης στο Μητρώο Αιτιάσεων.

Σημειώνεται ότι εφόσον η αιτίαση δεν αφορά την **ATHENIAN ADVISORS** αλλά πρόκειται για αιτίαση κατά συνεργαζόμενης ασφαλιστικής εταιρίας, θα προωθεί στην συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία την αιτίαση, ενημερώνοντας παράλληλα τον αιτιώμενο ότι η εξέταση της αιτίας θα ολοκληρωθεί από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία, η οποία και αναλαμβάνει να του απαντήσει.

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 50 ημερολογιακών ημερών. Η **ATHENIAN ADVISORS** θα αποστέλλει έγγραφη αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας θα πρέπει να αιτιολογείται.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση η **ATHENIAN ADVISORS** ενημερώνει τον αιτιώμενο για την δυνατότητα να ακολουθήσει τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Επίσης, εάν ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ή αντιβαίνουν στα χρηστά ή συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν.

Σημειώνουμε ότι λειτουργούν τα ακόλουθοι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος,
- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή,
- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,
- Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.