

### **«ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ»**

Η εταιρία μας έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων» η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το όργανο διοίκησης καθορίζει το περιεχόμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή.

Η εταιρία μας διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, Η εταιρία μας, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, αντιμετωπίζει την εμφάνιση σύγκρουσης συμφερόντων.

Η εταιρία μας αποδέχεται έγγραφες και επώνυμες αιτιάσεις.

Η εταιρία μας τηρεί ασφαλές μητρώο αιτιάσεων όπου καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων ως κάτωθι :

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	EMAIL	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΑΣΦ. ΕΤΑΙΡΙΑ	Νο ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΧΟΛΙΑ

Η εταιρία μας τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίας.

Η εταιρία μας πρέπει :

α. να παραδίδει στον αιτώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίας, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η εταιρία μας για τη διαχείριση της αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτία

β. εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, να έχει ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίας και να έχει αποστείλει απάντηση στον αιτώμενο. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας

γ. να ενημερώνει τον αιτώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των ενόμων αξιώσεών του

δ. ενημερώνει τον αιτώμενο σχετικά με τις Αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας του, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Πολίτη, την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες

ε. ενημερώνει τον αιτώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίας

στ. αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β του παρόντος άρθρου. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του αιτώμενου, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτώμενος έχει το δικαίωμα να εμείνει στην αιτία του

ζ. δημοσιοποιεί στο καταναλωτικό κοινό τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, ενδεικτικά με έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού τόπου της εταιρίας.