

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

### Εισαγωγή:

Η ΙΑΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΕΙΣ- ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ( εφεξής “Εταιρεία”) με αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 061564903000 και η οποία είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο ειδικό μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου ΕΕΑ 158, υιοθετεί και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων (στο εξής «Πολιτική», δυνάμει του Ν. 4583/2018 και της με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο «Διαχείριση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές»,

### Σκοπός και Στόχοι:

Με την παρούσα Πολιτική, η Εταιρεία, στοχεύει να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή τρίτων αναφορικά με τις υπηρεσίες της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Ειδικότερα, η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των παραπόνων/ αιτιάσεων των πελατών της ή/και τρίτων (αντισυμβαλλομένων, ασφαλισμένων, δικαιούχων αποζημίωσης ή και/ ζημιωθέντων τρίτων), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, με γνώμονα την καλή πίστη μέσω της συγκέντρωσης κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Διευκρινίζεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 1 & 2 παρ. α της ανωτέρω αναφερόμενης Π.Ε.Ε. της Τράπεζας της Ελλάδος, η ανωτέρω πράξη δεν εφαρμόζεται όταν: «ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος».

### Ορισμοί:

Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

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

## Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων:

### 1. Υποβολή Παραπόνων- αιτιάσεων

1.1. Οι ασφαλισμένοι ή/και τρίτοι, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, που επιθυμούν να υποβάλλουν κάποιο παράπονο ή δήλωση δυσαρέσκειας οφείλουν να γνωστοποιήσουν Εταιρεία, καθ' ελάχιστον τα κάτωθι:

- Προσωπικά στοιχεία αιτιώμενου (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων επικοινωνίας τους)
- Κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση Περιγραφή του παραπόνου/αιτίασης/ δήλωσης δυσαρέσκειας και της επιθυμητής λύσης ή αιτήματος.

Δ.1.2. Η υποβολή αιτιάσεων θα πραγματοποιείται υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων μέσω:

- Μέσω e-mail στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [petshealth.gr@gmail.com](mailto:petshealth.gr@gmail.com)

### 2. Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων

2.1. Η Εταιρεία, τηρεί μητρώο αιτιάσεων και σχετικών αρχείων, όπου θα καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- Η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης
- Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση
- Η έκβαση της αιτίασης

### 3. Διαδικασία Διαχείρισης αιτιάσεων

3.1. Κατά την παραλαβή της αιτίασης από την Εταιρεία, ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή τμήματος για το χειρισμό της αιτίασης, καθώς και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στην Εταιρεία, για την πλήρη διερεύνηση της αιτίασής του. Στο σημείο αυτό τονίζεται ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.

3.2. Η Εταιρεία, θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσει την αιτίαση το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός της νόμιμης προθεσμίας, ήτοι εντός πενήντα (50) ημερών από την παραλαβή της.

Η Εταιρεία, θα διαβιβάζει τα ερωτήματα/ αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. Επί των ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης – καταναλωτή ζαιτιώμενος λαμβάνει απάντηση απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος.

Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην Εταιρεία, που αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, αυτά απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών.

3.3 Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του πελάτη - καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας, όπως αναφέρθηκε παραπάνω.

3.4. Σε κάθε περίπτωση και για κάθε εγγράφης δήλωσης, δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην Εταιρεία, που αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, θα πρέπει ο αιτών/καταγγέλων να έχει εξαντλήσει κάθε πρόσφορο μέσο, μεσολάβησης /διαιτησίας και να έχουν παρέλθει το ανώτερο διάστημα των πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών, πριν προσφύγει ή αναλάβει οποιαδήποτε νομική ενέργεια εναντίον της Εταιρίας.

Για την εξεύρεση μιας αμοιβαίως αποδεκτής λύσης και της εξωδικαστικής επίλυσης της αιτίας του ο αιτώμενος, μπορεί να αποταθεί στις Αρχές:

- Προς τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος (οδός Αμερικής 3, Τ.Κ. 10564, Αθήνα, τηλ. 210 3205222, <http://www.bankofgreece.gr>).

- Προς την Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814

- Προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα, τηλ. 1520, <http://www.efpolis.gr/>).

- Προς τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.

3.5. Επίσης, εάν ο αιτώμενος 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>

3.6. Η Εταιρεία, θα παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος, όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που την αφορούν.

ΙΣΧΥΣ

Η παρούσα Πολιτική τέθηκε σε ισχύ από 16.06.2022

Η παρούσα Πολιτική δύναται να αναθεωρηθεί και να επικαιροποιηθεί, όποτε κριθεί αναγκαίο, από την Εταιρία.