

ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Στην «ΑΝΑΞ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΕΙΣ Α.Ε.» πρωταρχικός μας σκοπός είναι η υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσιών και η συνεχής βελτίωσή τους μέσα από την καλλιέργεια αμφίδρομης επικοινωνίας. Η βοήθειά σας γι αυτόν τον λόγο είναι πολύτιμη και αναγκαία. Ζητάμε από τους πελάτες μας και γενικά από τα πρόσωπα που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών μας, να μας ενημερώνουν άμεσα σε περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε αιτίαση.

Η εταιρία μας έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, ακολουθώντας τις διατάξεις της 89/5.4.2016 Πράξης Εκτ. Επιτροπής της ΤτΕ.

Η εταιρία δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη, δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων αυτών, με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας με σκοπό τη αντικειμενική διερεύνηση και ουσιαστική επίλυση αυτών.

Με αυτόν τον τρόπο θα εντοπίζουμε εγκαίρως τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν, θα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και θα λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα μελλοντικής αποφυγής τους.

Ως «Αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του Π.Δ. 190/2006. 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.

Όπως προβλέπεται, το προσωπικό της Εταιρείας μας έχει ενημερωθεί για ισχύουσα «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», που ακολουθεί η Εταιρία μας.

Ακολουθεί συνοπτικά η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας, ενώ για ότι δεν αναφέρεται κατωτέρω ισχύει κι εφαρμόζεται η ΠΕΕ 89/5.4.2016 της ΤτΕ.

Σε περίπτωση επώνυμης, έγγραφης ή ηλεκτρονικής υποβολής αιτίασης η Εταιρία θα:

- καταγράψει την Αιτίαση στο Μητρώο Αιτιάσεων, στο οποίο διατηρεί στοιχεία για διάστημα τουλάχιστον 5 ετών από την ημερομηνία υποβολής.
- παραδίδει στον Αιτιώμενο, απόδειξη παραλαβής η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Εταιρεία μας για τη διαχείριση της αιτίασης και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου που θα χειριστεί την Αιτίαση.
- ζητάει από τον Αιτιώμενο περαιτέρω πληροφορίες που είναι απαραίτητο να προσκομίσει, κατά την παραλαβή της Αιτίασης αλλά και κατά την διάρκεια εξέτασής της.
- συγκεντρώνει και θα επεξεργαστεί τα προσωπικά του δεδομένα όπως έχουν υποβληθεί στην Φόρμα Υποβολής Αιτίασης καθώς και κάθε συναφές στοιχείο και πληροφορία.
- ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της Αιτίασής του.
- ενημερώνει τον Αιτιώμενο εγγράφως εάν η Αιτίασή του δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητά της, εξηγώντας τους λόγους.
- διαβιβάζει σε συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία την Αιτίαση, εφόσον την αφορά, προκειμένου να διερευνηθεί, με κοινοποίηση στον Αιτιώμενο.
- απαντήσει εγγράφως ή ηλεκτρονικά και αιτιολογημένα στον Αιτιώμενο για την έκβαση της Αιτίασής του, εντός προθεσμίας, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50)

ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της. Τυχόν δε υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας θα αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως ή ηλεκτρονικά προς τον Αιτιώμενο, και θα προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της Αιτίας.

Ο Αιτιώμενος μπορεί να:

- εμείνει στην Αιτίασή του, αν δεν ικανοποιηθεί πλήρως από την έκβαση της ή να επανέλθει εάν προκύψουν νέα στοιχεία.
- αποταθεί, εντός των νομίμων προθεσμιών, στις αρχές όπως ενδεικτικά:
 - i. Την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή <http://www.efpolis.gr/>
 - ii. Τον Συνήγορο του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>
 - iii. Την Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α) της Τράπεζας της Ελλάδος <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx>

Επισημαίνεται ότι η διαδικασία υποβολής της αιτίασής σας δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων του Αιτιώμενου.

Όποτε ζητηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος, η Εταιρεία μας παρέχει κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφο ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που μας αφορούν.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, έχουν καθοριστεί διαδικασίες για την ανάλυση των αιτιάσεων και τακτικής αναφοράς στο Διοικητικό Όργανό της Εταιρίας, των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση των τυχόν ελλείψεων και προβλημάτων στην παροχή των υπηρεσιών της καθώς και για τον έλεγχο της αποδοτικότητας των μέτρων που θα έχει πιθανόν λάβει.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Διαχείρισης Αιτιάσεων της Εταιρίας μας:

Φραγκοπούλου Ελπίδα

ANAX ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΕΙΣ Α.Ε.

Μαρίνου Αντύπα 42, 55535 Πυλαία

Τηλ.: 2310 477477 Φαξ.: 2310 477478

Website: www.anax.gr E-mail: complaints@anax.gr