

### **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Με βάση την υπ' αριθμόν 89 / 5.4.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος, αναφορικά με την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ισχύουν τα ακόλουθα:

«Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής υιοθετεί 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 ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συμμόρφωση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή», επίσης,

«Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διευρευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, με την εξαίρεση των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων».

Από τις ανωτέρω υποχρεώσεις εξαιρούνται:

- Οι δραστηριότητες των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών οι οποίες δεν εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος,
- Ένας ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εξετάζει αίτηση βάσει των διατάξεων της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 88 / 5.4.2016 για λογαριασμό ασφαλιστικής εταιρείας.

# I.C. INSURANCE BROKERS

## Κουϊδουρμάζη Ιωάννα Μεσίτες Ασφαλίσεων Α.Ε.

---

### 1. Ορισμοί

Ως «**ασφαλιστικός διαμεσολαβητής**», νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναλαμβάνει ή ασκεί με αμοιβή δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Ως «**αιτίαση**»(παράπονο), νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της.

Ως «**αιτιώμενος**»(αποδέκτης των υπηρεσιών της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**»), νοείται το πρόσωπο το οποίο έχει ήδη υποβάλλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

### 2. Γενικές Υποχρεώσεις της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**»

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» είναι υπεύθυνο για την υιοθέτηση έγγραφης Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, με καθορισμένο περιεχόμενο, επίβλεψη και ευθύνη για την εφαρμογή και γνωστοποίησή της σε όλους τους υπαλλήλους.

### 3. Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε διαθέσιμου στοιχείου και πληροφορίας, και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, ενώ προσβλέπει στην αντιμετώπιση εμφάνισης περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων.

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

#### 4. 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 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, πλήρης και ομοιόμορφη 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 «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» και κατά συνεπεία την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

### 5. Τήρηση Μητρώου αιτιάσεων

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου τηρείται σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων αιτιάσεων.

Ως ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρησης αποτελούν τα ακόλουθα:

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

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με τη πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον δέκα ετών από την υποβολή της αιτίασης ενώ η «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» 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 και τις αρμόδιες αρχές της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**», ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

# I.C. INSURANCE BROKERS

Κουϊδουρμάζη Ιωάννα Μεσίτες Ασφαλίσεων Α.Ε.

---

## 6. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

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

- ✓ **Προφορικά**, στα γραφεία της «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**»
- ✓ **Εγγράφως**, με αποστολή της ειδικής Φόρμας Αιτιάσεων
  1. με φυσική αλληλογραφία εναλλακτικά στις διευθύνσεις

### **ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΙΩΑΝΝΑ ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΕ**

**Υπηρεσία Αιτιάσεων**

**Αμαρυσίας Αρτέμιδος 4**

**15124, Μαρούσι Αθήνα**

### **ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΙΩΑΝΝΑ ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΕ**

**Υπηρεσία Αιτιάσεων**

**Γεωργίου Παπανδρέου 1**

**54645, Θεσσαλονίκη**

2. με μήνυμα τηλεομοιοτυπίας (fax) 210 6109922 ή 2310 869390

- ✓ **Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)**: με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [info@credit.com.gr](mailto:info@credit.com.gr)

# I.C. INSURANCE BROKERS

Κουϊδουρμάζη Ιωάννα Μεσίτες Ασφαλίσεων Α.Ε.

---

## 7. Διαδικασία και χρόνος απάντησης αιτιάσεων

Η «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**» θα παραδίδει στον αιτώμενο 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 «**ΚΟΥΙΔΟΥΡΜΑΖΗ ΑΕ**», αλλά πρόκειται για αιτίαση κατά συνεργαζόμενης ασφαλιστικής εταιρείας, θα προωθεί στην συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία την αιτίαση, ενημερώνοντας παράλληλα τον αιτώμενο ότι η εξέταση της αιτίας θα ολοκληρωθεί από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία, η οποία και αναλαμβάνει να του απαντήσει.

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 20 ημερολογιακών ημερών.