

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ  
(ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ)

Η «INFOTRUST ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ Α.Ε.» με αντικείμενο δραστηριότητας την ασφαλιστική διαμεσολάβηση σύμφωνα με τα υπό του νόμου 1569/1985 και Π.Δ. 190/2006 οριζόμενα, παραμένοντας προσηλωμένη στα υψηλότερα πρότυπα επαγγελματισμού, αξιοπιστίας και συνέπειας, με πρόθεση να βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, ζητά από τους πελάτες της να την ενημερώνουν εγγράφως σε περίπτωση που προκύψει το οποιοδήποτε παράπονο.

Με τον τρόπο αυτό η εταιρία θα εντοπίζει εγκαίρως τυχόν αδυναμίες της και θα τις αντιμετωπίζει αποτελεσματικά, ενώ παράλληλα θα συγκεντρώνει πληροφορίες και στοιχεία που θα αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, βελτιώνοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, αλλά και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών της. Η εταιρία δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων που θα αναφέρουν οι πελάτες της, με σκοπό τη διερεύνηση και επίλυση αυτών.

- Ως **«Αιτίαση»** νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, 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 διαθέτει τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή και ο ζημιωθείς τρίτος.

Προς διευκόλυνση των πελατών μας ακολουθεί συνοπτικά η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας που τηρεί η Εταιρία μας αναφορικά με τη διαχείριση των αιτιάσεών τους, ενώ για ό,τι δεν αναφέρεται κατωτέρω ισχύει και εφαρμόζεται η Ε.Π.Α.Θ. 122/3/15-12-2014 (ΦΕΚ 3533/30-12-2014).

1. Η Εταιρία διαθέτει «Λειτουργία Διαχείριση 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. Με την «Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων» αντιμετωπίζεται και η τυχόν εμφάνιση σύγκρουσης συμφερόντων.
2. Για να γίνει δυνατή η επεξεργασία των αιτιάσεων είναι απαραίτητο οι πελάτες μας να μας γνωρίζουν : α) τον αριθμό ασφαλιστηρίου τους και την ασφαλιστική εταιρία, β) τον αριθμό φακέλου ζημίας που τηρεί η ασφαλιστική εταιρία (αν η αιτίαση αφορά σε ζήτημα ασφαλιστικής περίπτωσης), γ) την πλήρη περιγραφή του/των παραπόνων της αιτίασης, δ) το αίτημα τους προς αποκατάσταση του προκύψαντος ζητήματος, ε) τα ισχύοντα στοιχεία επικοινωνίας τους, στ) με ποιον τρόπο επιθυμούν να λάβουν το αποδεικτικό παραλαβής

που βεβαιώνει τη λήψη της αιτίασης από την εταιρία μας.

3. Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν τις «αιτιάσεις» τους αποστέλλοντας στην εταιρία μας είτε σχετική επιστολή που περιλαμβάνει τα ανωτέρω στοιχεία είτε το εξειδικευμένο «Έντυπο Υποβολής Αιτιάσεων» συμπληρωμένο, το οποίο μπορούν να προμηθευτούν σε έντυπη μορφή από τα Γραφεία της Εταιρίας μας ή σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα της εταιρία μας, όπου υπάρχει αναρτημένο μαζί με όλες τις της απαραίτητες πληροφορίες για την υποβολή και επεξεργασία των αιτιάσεων των πελατών μας.
4. Το γραπτό παράπονο ή το «Έντυπο Υποβολής Αιτιάσεων» θα πρέπει να παραδοθεί στην εταιρία μας από τον αιτιώμενο ή να αποσταλεί από αυτόν με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους τρόπους:
  - Ταχυδρομικώς, στη διεύθυνση 10χλμ. της οδού Θεσσαλονίκης – Θέρμης στο Εμπορικό Κέντρο BALKAN CENTER, TK 57001, ΤΘ 60832, Θέρμη.
  - Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση [broker@infotrust.gr](mailto:broker@infotrust.gr)
  - Με FAX στον αριθμό 2310 474792
5. Όλες οι αιτιάσεις που υποβάλλονται τηρούνται από την Εταιρία μας σε ασφαλές ηλεκτρονικό μητρώο και σε ασφαλές αρχείο με πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε υποβληθείσας αιτίασης που καταχωρίζεται ξεχωριστά σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 της Ε.Π.Α.Θ. 122/3/15-12-2014. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα έως πέντε ετών από την υποβολή της αιτίασης.
6. Με τη λήψη της «αιτίασης» από την Εταιρία, ο αιτιώμενος θα λαμβάνει αποδεικτικό παραλαβής της, το οποίο περιλαμβάνει συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης των αιτιάσεων που εφαρμόζει η Εταιρία, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου για το χειρισμό και τη διερεύνηση της αιτίασης, τυχόν ενημέρωση ως προς τις περαιτέρω πληροφορίες που είναι απαραίτητο να προσκομίσει ο αιτιώμενος για τη διερεύνηση της αιτίασης, ή τυχόν έγγραφα που είναι απαραίτητο να προσκομίσει ο αιτιώμενος για τη διερεύνηση της αιτίασης, αντίγραφα των οποίων είναι στη διάθεσή του και τηρούνται στον αντίστοιχο φάκελο αιτιάσεων.
7. Εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία υποβολής του εγγράφου αιτίασης, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης από την εταιρία μας και θα έχει απαντηθεί εγγράφως και αιτιολογημένα. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του αιτιώμενου, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του.
8. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτό για οποιονδήποτε λόγο να απαντηθεί εγγράφως η αιτίαση εντός της άνω προθεσμίας, η εταιρία μας γνωστοποιεί τούτο εγγράφως και εγκαίρως προς τον αιτιώμενο ενημερώνοντάς τον για τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτιάσής του, που δεν θα υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του εγγράφου αιτίασης.
9. **Η υποβολή εγγράφου αιτίασης δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων των αιτιώμενων.**
10. Ο αιτιώμενος θα ενημερώνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο διαχείρισης αιτιάσεων της εταιρίας μας για την πορεία της διερεύνησης της υποβαλλόμενης αιτίασής του.
11. Ο αιτιώμενος έχει δικαίωμα να απευθυνθεί για την εξώδικη επίλυση διαφορών ενδεικτικά

στις κάτωθι Αρχές:

α) Στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος, οδός Αμερικής 3, 10564, Αθήνα.

β) Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Πλ. Κάνιγγος, 10181, Αθήνα

γ) Στο Συνήγορο του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα

12. Ο Επικεφαλής της «Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων» της εταιρίας μας συντάσσει τουλάχιστον μια φορά ετησίως ή και εκτάκτως, εάν κρίνεται αναγκαίο, αναφορά προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας. Στην εν λόγω αναφορά αναλύονται τα δεδομένα που αφορούν στην εξέταση αιτιάσεων και καταγράφονται τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών, οι οποίες αναδείχθηκαν από την εν λόγω εξέταση, έτσι ώστε τυχόν επαναλαμβανόμενα ή συστηματικά προβλήματα και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται.
13. Όποτε ζητηθεί από αρμόδια Αρχή, η Εταιρία μας παρέχει έγγραφη ενημέρωση για τις αιτιάσεις των πελατών.
14. Όπως προβλέπεται από το νόμο, το προσωπικό της Εταιρίας μας ενημερώθηκε εγγράφως για την πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων της Εταιρίας μας.
15. Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων: κα Ειρήνη Τηλαβερίδου