

## Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η ΕΛΕΣΤΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕΣΙΤΕΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΚΙΝΗΤΩΝ με πρόθεση να βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, παραμένοντας προσηλωμένη στα υψηλότερα πρότυπα επαγγελματισμού και αξιοπιστίας, ζητά από τους πελάτες της και γενικά από τα πρόσωπα που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών της γραπτή ενημέρωση σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε παράπονο με την υποβολή σχετικής αιτιάσεως. Η Εταιρεία μας διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις που της υποβάλλονται, διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας που διαθέτει.

Παρακάτω αναφέρεται η διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων που εφαρμόζει η Εταιρεία μας με βάση την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 (Φ.Ε.Κ Β' 1050/14-04-2016) Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία καλύπτει και τα θέματα που τυχόν δεν ρυθμίζονται με το παρόν.

1. Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή και στη συγκεκριμένη περίπτωση στην Εταιρεία μας, από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της Εταιρείας μας, 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.
2. 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.
3. Οι πελάτες μας καθώς και οι λοιποί αποδέκτες των υπηρεσιών μας έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν την αιτίασή τους αποστέλλοντάς την ή υποβάλλοντάς την στην Εταιρεία μας.
4. Μετά την παραλαβή της αιτίασης από την Εταιρεία μας, θα παραδίδεται στον αιτιώμενο σχετική απόδειξη η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Εταιρεία μας για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου που θα χειριστεί την αιτίαση, το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο Αιτιώμενος στην Εταιρεία μας, καθώς και τα στοιχεία των πιο κάτω παραγράφων υπ' αριθμ. 5,6,7.
5. Η Εταιρεία μας θα απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα στον Αιτιώμενο εντός προθεσμίας, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης. Αν η εταιρεία μας δεν ικανοποιεί πλήρως την

αιτίαση του Αιτιώμενου, ρητώς θα αναφέρουμε ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του. Τυχόν δε υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον Αιτιώμενο, και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.

6. Η Εταιρεία μας ενημερώνει τον Αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

7. Ο Αιτιώμενος ενημερώνεται από την Εταιρεία μας σχετικά με τις αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασής του, όπως ενδεικτικά:

- i. Την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
- ii. Τον Συνήγορο του Καταναλωτή
- iii. Την Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α) της Τράπεζας της Ελλάδος

καθώς και για τις τυχόν νόμιμες προθεσμίες.

8. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασής του.

9. Η Εταιρεία μας, έχει δημοσιοποιήσει σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού της τόπου (<http://helestia.com/el/>), την διαδικασία που ακολουθεί για την διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας της Υπεύθυνης Διαχείρισης Αιτιάσεων, καθώς και τα στοιχεία των υπ' αριθμ. 5,6,7 παραγράφων του παρόντος εντύπου.

10. Η Εταιρεία μας, στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, καθορίζει τις διαδικασίες για την ανάλυση, σε συνεχή βάση, των αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών καθώς και προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Επίσης οι ως άνω διαδικασίες αφορούν και στα σχετικά με τις αιτιάσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου η Εταιρεία μας να εντοπίζει κοινά αίτια, που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, και να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απάλειψη των προβλημάτων αυτών.

11. Η Εταιρεία καθορίζει τις διαδικασίες τακτικής αναφοράς στη Διαχειρίστρια, των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση και έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων καθώς και τις διαδικασίες τήρησης αρχείου με την ανάλυση και τις σχετικές αποφάσεις που έχει λάβει.

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

13. Όπως προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις, το προσωπικό της Εταιρείας μας έχει ενημερωθεί για την παρούσα «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», που ακολουθεί η Εταιρεία μας.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Διαχείρισης Αιτιάσεων της Εταιρείας μας αρμόδιου για την υποβολή αιτιάσεων είναι τα εξής:

Υπεύθυνος Αιτιάσεων

ΕΛΕΣΤΙΑ ΕΠΕ

Πανεπιστημίου 39, Αθήνα 10564

Τηλ.: 210 3233067

Τελεφαξ.: 210 3233505

E-mail: [complaints@helestia.eu](mailto:complaints@helestia.eu)