



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Μήνας / Έτος
Σεπτέμβριος 2017



Περιεχόμενα

- 1. Σκοπός της Πολιτικής**
- 2. Κανονιστικό Πλαίσιο**
- 3. Πεδίο εφαρμογής**
- 4. Ορισμοί**
- 5. Αρχές Διαχείρισης Αιτιάσεων**
- 6. Ειδικότερες Αρχές που διέπουν τη Διαχείριση των Παραπόνων**
- 7. Αρχές κατά τη διαχείριση**
- 8. Γενική Περιγραφή διαδικασίας**
- 9. Ενημερώσεις της Τραπέζης της Ελλάδος**
- 10. Ενημερώσεις των ασφαλιστικών εταιρειών**
- 11. Επανεξέταση της Πολιτικής**
- 12. Τήρηση Αρχείου**



1. Σκοπός της Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική θέτει τις γενικές αρχές και κατευθύνσεις για τη δίκαιη και αποτελεσματική διερεύνηση των αιτιάσεων των πελατών, με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, καθώς και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων από την παραπάνω διερεύνηση, προς τον σκοπό της βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες.

2. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η παρούσα Πολιτική εκδίδεται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος.

3. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων διαμεσολάβησης όπως αυτές περιγράφονται στη ληφθείσα άδεια ή τη σχετική νομοθεσία.

4. Ορισμοί

- 4.1.** Ως «Αιτίαση», νοείται η έγγραφη εκδήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στον 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 οι αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.
- 4.2.** 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 λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή και ο ζημιωθείς τρίτος.
- 4.3.** Ως «Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων» νοείται το πλαίσιο διαδικασιών το οποίο σχετίζεται με τη διερεύνηση των Αιτιάσεων, εντός του οποίου οι Αιτιάσεις αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη.

5. Αρχές Διαχείρισης Αιτιάσεων

- 5.1.** Οι Αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας.
- 5.2.** Η διαχείριση των Αιτιάσεων γίνεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Η διερεύνηση της Αιτίας και η έγγραφη απάντηση προς τον Αιτιώμενο δεν μπορούν να ξεπερνούν



τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από τη λήψη της, όπως παρακάτω ειδικότερα αναφέρεται.

6. Ειδικότερες Αρχές που διέπουν τη Διαχείριση των Παραπόνων

6.1. Διαφάνεια και Προσβασιμότητα

Η παρούσα Πολιτική είναι διαθέσιμη στο προσωπικό / συνεργάτες της εταιρείας. Η πληροφόρηση προς τους Αιτιώμενους, όπως αυτή καθορίζεται παρακάτω (βλ. Γενική Περιγραφή Διαδικασίας) είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα (<https://www.nbg.gr/el/nbginsurancebrokers/company-profile>) καθώς και σε ειδικά έντυπα διαθέσιμα στο Γραφείο Πωλήσεων.

6.2. Ανταπόκριση στον Αιτιώμενο

Κάθε υποβολή Αιτίας ακολουθείται από έγγραφη (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού μηνύματος εφόσον έτσι έχει υποβληθεί) απόδειξη παραλαβής, η οποία παραδίδεται ή αποστέλλεται στον Αιτιώμενο με το παρακάτω ελάχιστο περιεχόμενο:

Α. Περιγραφή με γλώσσα απλή και κατανοητή της διαδικασίας που ακολουθείται προκειμένου να διερευνηθεί η Αιτίαση

Β. Τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου για τον χειρισμό της Αιτίας και της απάντησης στον Αιτιώμενο

Γ. Απαίτηση για τυχόν περαιτέρω πληροφορίες για τη διερεύνηση της Αιτίας (ενδεικτικά πληροφορίες που αφορούν σε στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιωμένου)

Δ. Ενημέρωση ότι η Αιτίαση θα απαντηθεί το αργότερο εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής του. Σε περίπτωση υπέρβασης της παραπάνω προθεσμίας η Εταιρεία θα αιτιολογεί ειδικά και εγγράφως την υπέρβαση, ενώ θα του γνωστοποιεί τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της διερεύνησης και αποστολής της απάντησης.

Ε. Ενημέρωση ότι η υποβολή της Αιτίας και η ενεργοποίηση του μηχανισμού διερεύνησής της δεν διακόπτουν την παραγραφή της αξίωσης του ενώπιον των δικαστικών αρχών.

Στ. Ενημέρωση ότι ο Αιτιώμενος μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της Αιτίας του ενδεικτικά στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και ενημέρωση για τυχόν σχετικές προθεσμίες.

7. Αρχές κατά τη διαχείριση

7.1. Η διαχείριση των Αιτιάσεων γίνεται με υπεύθυνο και αποτελεσματικό τρόπο. Ο Αιτιώμενος, κατόπιν εγγράφου αιτήματός του μπορεί να λαμβάνει αντίγραφα του



φακέλου (ηλεκτρονικά ή έγχαρτα) που έχει σχηματισθεί στα πλαίσια της διαχείρισης της Αιτίασης.

7.2. Κατά τη διαχείριση των παραπόνων λαμβάνεται μέριμνα για αποφυγή πρόκλησης σύγκρουσης προσωπικών συμφερόντων του υπαλλήλου με αυτά του Αιτιώμενου.

7.3. Η διαχείριση των παραπόνων γίνεται στα πλαίσια της Εμπιστευτικότητας και απορρήτου των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Αιτιώμενου. Κανένα δεδομένο που αφορά σε Αιτιώμενο δεν κοινοποιείται σε τρίτο πρόσωπο φυσικό ή νομικό πλην:

- των ασφαλιστικών εταιρειών

- των δημοσίων/δικαστικών αρχών όπως ο νόμος ορίζει

- και της αρμόδιας Διεύθυνσης της Τράπεζας (924/52Α), η οποία περιοδικά ενημερώνεται για ποσοτικά στοιχεία (ενδεικτικά : αριθμός των Αιτιάσεων) σε εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεών της προς τις Εποπτικές Αρχές

7.4. Το προσωπικό της Εταιρείας ανεξαρτήτως εάν εμπλέκεται άμεσα στην Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων, δεσμεύεται στην καλόπιστη προσπάθεια για ταχεία και αποτελεσματική εξέταση των Αιτιάσεων και αποστολή της απάντησης στον Αιτιώμενο.

8. Γενική Περιγραφή διαδικασίας

Μετά την υποβολή της, η Αιτίαση καταγράφεται και δημιουργείται σχετικός φάκελος. Στη συνέχεια, το αργότερο μέσα σε πενήντα (50) ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία υποβολής, ο Αιτιώμενος θα λάβει έγγραφη απάντηση. Σε περίπτωση που δεν λάβει την απάντησή μας στο παραπάνω χρονικό διάστημα, θα αιτιολογηθεί ειδικά και εγγράφως η καθυστέρηση. Παράλληλα, θα ενημερωθεί για το χρόνο που υπολογίζουμε ότι θα ολοκληρωθεί η διερεύνηση της Αιτίασης, καθώς και για το χρόνο αποστολής της απάντησης. Η διαχείριση της Αιτίασης γίνεται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος.

Τα αποτελέσματα από τη διαχείριση των Αιτιάσεων χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό και την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων κατά την προσφορά των υπηρεσιών διαμεσολάβησης στους πελάτες και την εξάλειψή τους.

9. Ενημερώσεις της Τραπεζής της Ελλάδος

Εφόσον ζητηθούν από την Τράπεζα της Ελλάδος, παρέχονται όλα τα σχετικά με την υποβολή και διαχείριση της Αιτίασης στοιχεία.

10. Ενημερώσεις των ασφαλιστικών εταιρειών



Εφόσον ζητηθούν από ασφαλιστική εταιρεία, παρέχονται σε αυτή στοιχεία σχετικά με την υποβολή Αιτιάσεων εάν οι Αιτιώμενοι είναι και πελάτες της.

11. Επανεξέταση της Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική επανεξετάζεται κατά περίπτωση και πάντως σε Διετή Βάση.

12. Τήρηση Αρχείου

Η Εταιρεία τηρεί ασφαλές μητρώο όπου καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών Αιτιάσεων. Ειδικότερα :

Η ημερομηνία υποβολής της Αιτίας από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος.

Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης Αιτίας.

Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η Αιτία.

Η έκβαση της Αιτίας.

Επίσης, τηρείται η πλήρης σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση της κάθε αιτίας ξεχωριστά