

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ QIC Europe Limited

Σας ενημερώνουμε ότι η ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία **QIC Europe Limited** η οποία εργάζεται νόμιμα στην Ελλάδα υπό καθεστώς Ελεύθερης Παροχής Υπηρεσιών κι εκπροσωπείται από την ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία « **Q Μεσίτες Ασφαλειών και Αντασφαλειών Ελλάδος Ανώνυμη Εταιρία** » και το διακριτικό τίτλο « **QBH A.E.** » που εδρεύει στην Αθήνα επί της Λεωφόρου Συγγρού, στον αριθμό 171, Νέα Σμύρνη, Τ.Κ. 17121, εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων κατ' εφαρμογή των προβλεπόμενων από την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.τ.Ε. 88/5.4.2016, με την οποία διασφαλίζει την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση των αιτιάσεων που παραλαμβάνει και εξετάζει ισότιμα τα θέματα που μας αναφέρονται, με γνώμονα την καλή πίστη στη σχέση της με τους πελάτες της και το καταναλωτικό κοινό.

Επικεφαλής της λειτουργίας της διαχείρισης αιτιάσεων έχει οριστεί από την ασφαλιστική εταιρία **QIC Europe Limited** η **κα Ταμία Φωτεινή** με ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@qbrokers-hellas.com η οποία διαθέτει όλα τα μέσα και όλες τις εξουσίες να επικοινωνεί με τα κατάλληλα κάθε φορά πρόσωπα ή υπηρεσιακές μονάδες της Επιχείρησης για την άντληση κάθε πληροφορίας αναγκαίας για την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίας.

Όλες οι υποθέσεις αντιμετωπίζονται με δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο, με σωστή διαχείριση της πληροφόρησης και των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο.

Προς διευκόλυνση των ασφαλισμένων ακολουθεί συνοπτικά η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας που τηρεί η εταιρία **QIC Europe Limited** όσον αφορά την διαχείριση αιτιάσεων των ασφαλισμένων σύμφωνα με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.τ.Ε. 88/5.4.2016, :

1. Για να είμαστε σε θέση να χειριζόμαστε τις αιτιάσεις των ασφαλισμένων, σας παρακαλούμε να μας γνωστοποιείτε τα ακόλουθα:

- Αριθμός του ασφαλιστήριου συμβολαίου.
- Πλήρης περιγραφή της αιτίας.
- Το αίτημά σας για την επίλυση του προβλήματος.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας του ασφαλισμένου.
- Τα μέσα με τα οποία προτιμάτε να λαμβάνετε την απόδειξη παραλαβής αιτίας, επιβεβαιώνοντας την παραλαβή της αιτίας σας.

Για την υποβολή της αιτίας υπάρχει ειδική φόρμα προς συμπλήρωση τόσο σε έντυπη μορφή στα γραφεία του νομίμου εκπροσώπου της Εταιρίας **QIC Europe Limited**, όσο και στο τέλος της παρούσας σελίδας.

Η αιτία μπορεί να αποσταλεί μέσω με φαξ στον αριθμό 216 200 8059, με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@qbrokers-hellas.com, ταχυδρομικώς ή με παράδοση στα γραφεία του νομίμου εκπροσώπου της Εταιρίας **QIC Europe Limited**, Λεωφ. Συγγρού αρ. 171, Νέα Σμύρνη Τ.Κ. 17121.

2. Με την παραλαβή από την εταιρία **QIC Europe Limited** του εγγράφου που περιέχει την αιτία του ασφαλισμένου και θα περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 1, ο ασφαλισμένος θα λαμβάνει σχετικό αποδεικτικό παραλαβής της αιτίας, συνοδευόμενο από την περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης αιτιάσεων.

3. Στην συνέχεια θα γνωστοποιούνται στον αιτιώμενο ασφαλισμένου τα κάτωθι στοιχεία :

- στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό και την διερεύνηση της αιτίας προσώπου,
- ενημέρωση ως προς τις περαιτέρω πληροφορίες που είναι απαραίτητο να προσκομίσει ο ασφαλισμένος για την διερεύνηση της αιτίας,

- έγγραφα, αντίγραφα των οποίων είναι στην διάθεσή του και τηρούνται στον αντίστοιχο φάκελο αιτιάσεων.

4. Εντός νόμιμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερών, αρχόμενης από την ημερομηνία υποβολής του εγγράφου αιτίασης, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης του ασφαλισμένου και θα έχει απαντηθεί εγγράφως. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτό για οποιοδήποτε λόγο να σταλεί έγγραφη απάντηση προς τον ασφαλισμένο, αυτό θα του γνωστοποιείται εγγράφως και θα ενημερώνεται για τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτιάσής του.

5. Ο ασφαλισμένος θα ενημερώνεται από τον αρμόδιο χειριστή του αντίστοιχου φακέλου αιτιάσεων για την πορεία της διερεύνησής της.

6. Εφιστάται η προσοχή προς τους ασφαλισμένους, ότι η υποβολή εγγράφου αιτίασης δεν διακόπτει, ούτε αναστέλλει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.

7. Επίσης γνωστοποιείται προς τους ασφαλισμένους, ότι σε περίπτωση που η απάντηση της Εταιρίας μας δεν τους ικανοποιήσει έχουν το δικαίωμα να αποταθούν για την εξωδικαστική επίλυση της υπόθεσής τους, ενδεικτικά, στις παρακάτω Αρχές:

Στην Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.), οδός Αμερικής 3, Τ.Κ. 10564, Αθήνα, τηλ.: 210 3205222, <http://www.bankofgreece.gr>.

- Στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα, τηλ.: 1520, <http://www.efpolis.gr/>.
- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή, <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.



Μπορείτε να αποθηκεύσετε και να εκτυπώσετε το [Έντυπο Υποβολής Αιτιάσεων](#). (*link*)