

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Η ανώνυμη μεσιτική εταιρία με την επωνυμία Q ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ με πρόθεση να βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, ζητά από τους πελάτες της ή/και τρίτους συναλλασσόμενους ( δικαιούχους ασφαλιστικής αποζημίωσης κ.λπ. ) να ενημερώνουν εγγράφως σε περίπτωση που προκύψει το οποιοδήποτε παράπονο, έτσι ώστε να εντοπιστούν εγκαίρως πιθανές αδυναμίες και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά. Είναι υποχρέωση μας και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων που θα μας αναφέρουν οι αιτιώμενοι, με σκοπό την διερεύνηση και επίλυση αυτών. Προς διευκόλυνση των αιτιώμενων ακολουθεί συνοπτικά η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας που τηρεί η Εταιρία μας όσον αφορά την διαχείριση αιτιάσεων, ενώ για ότι δεν αναφέρεται ακολούθως ισχύει κι εφαρμόζεται η Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.τ.Ε. 89/05-04-2016.

---

- 1.** Ως « αιτίαση », νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινήσεων.
- 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 της αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.
- 3.** Για να γίνει δυνατή η επεξεργασία των αιτιάσεων είναι απολύτως απαραίτητο να είναι στη διάθεση μας τουλάχιστον τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου, συνοπτική περιγραφή της αιτίασης και ο κλάδος ασφάλισης που αφορά η αιτίαση και για την επικοινωνία με τον αιτιώμενο είναι απαραίτητο να είναι στη διάθεση μας τα ισχύοντα στοιχεία επικοινωνίας του, ενώ είναι επιθυμητό να γνωρίζουμε με ποιον

τρόπο επιθυμεί ο αιτιώμενος να λάβει το αποδεικτικό παραλαβής που βεβαιώνει την λήψη της αιτίας.

**4.** Για την υποβολή της αιτίας υπάρχει ειδικό έντυπο προς συμπλήρωση τόσο σε φυσική μορφή στα γραφεία της Εταιρίας μας, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα μας [www.qbrokers-hellas.com](http://www.qbrokers-hellas.com). Η αιτία μπορεί να αποσταλεί μέσω φαξ στον αριθμό 2162008099, μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [I.manouskou@qbrokers-hellas.com](mailto:I.manouskou@qbrokers-hellas.com), ταχυδρομικώς ή με παράδοση στην έδρα της Εταιρίας μας, στη Λεωφόρο Συγγρού, αρ.171, Νέα Σμύρνη Αττικής, Τ.Κ. 17121.

**5.** Με την παραλαβή από την Εταιρία μας του εγγράφου που περιέχει την αιτία και η οποία θα περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία που αναφέρονται ανωτέρω, ο αιτιώμενος θα λαμβάνει σχετικό αποδεικτικό παραλαβής της αιτίας, έντυπα ή ηλεκτρονικά κατά την επιλογή του, όπου θα γνωστοποιούνται στον αιτιώμενο τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου για το χειρισμό και την διερεύνηση της αιτίας, τυχόν ενημέρωση ως προς το είδος των πληροφοριών που είναι απαραίτητο να παράσχει ο αιτιώμενος για την διερεύνηση της αιτίας, ή τυχόν έγγραφα που είναι απαραίτητο να προσκομίσει ο αιτιώμενος για την διερεύνηση της αιτίας και συνοπτική μνεία της διαδικασίας που θα ακολουθηθεί.

**6.** Εντός προθεσμίας πενήντα ( 50 ) ημερολογιακών ημερών, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίας του αιτιώμενου και η αιτία θα έχει απαντηθεί εγγράφως και αιτιολογημένα. Εφόσον η αιτία δεν ικανοποιηθεί πλήρως, η Εταιρία θα επισημαίνει ρητά στον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτία του. Εφόσον η Εταιρία υπερβεί τον ανωτέρω χρόνο η υπέρβαση της προθεσμίας αυτής θα αιτιολογείται ειδικά κι εγγράφως στον αιτιώμενο και θα προσδιορίζεται νέος χρόνος απάντησης της αιτίας.

**7.** Ο αιτιώμενος θα ενημερώνεται από τον αρμόδιο διαχείρισης αιτιάσεων για την πορεία της διερεύνησής της.

**8.** Σε κάθε περίπτωση η Εταιρία εφιστά την προσοχή σε κάθε αιτιώμενο, ότι η υποβολή εγγράφου αιτίας, δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

**9.** Επίσης εφίσταται η προσοχή προς κάθε αιτιώμενο, ότι υπάρχει η δυνατότητα για την εξώδικη επίλυση και δύνανται ενδεικτικά να απευθυνθεί εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών στις κάτωθι αρχές, ήτοι:

- 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/>.

- Στην Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814,

σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

**10.** Τουλάχιστον άπαξ ετησίως κι εκτάκτως όποτε κριθεί αναγκαίο, ο επικεφαλής της εξέτασης των αιτιάσεων, συντάσσει αναφορά προς την Διεύθυνση της Εταιρίας στην οποία καταγράφονται τυχόν αδυναμίες κι ελλείψεις σε διαδικασίες που ενδέχεται να αποτελέσουν νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την Εταιρία κι αναδείχθηκαν από τον χειρισμό των αιτιάσεων και την ανάλυση των σχετικών δεδομένων τους.

**11.** Οπότε ζητηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος, η Εταιρία μας παρέχει έγγραφη ενημέρωση για τις αιτιάσεις που μας αφορούν.

**12.** Όπως προβλέπεται, το προσωπικό της Εταιρίας μας ενημερώθηκε εγγράφως για την πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων της Εταιρίας μας.