

Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η πολιτική αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία Brokers Union διαχειρίζεται τις αιτιάσεις, σύμφωνα με το νόμο και τις διατάξεις της Πράξης 89/5.4.2016 της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος .

Στόχοι της Πολιτικής

Η Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων έχει ως στόχο τη δίκαιη, έγκαιρη και αμερόληπτη διερεύνηση των αιτιάσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουμε. Στόχος μας είναι να εντοπίζουμε τυχόν αδυναμίες, να τις διορθώνουμε αποτελεσματικά και να βελτιώνουμε το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Ορισμοί

- **Αιτίαση:** Οποιοδήποτε έγγραφο παράπονο ή έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.
- **Αιτιώμενος:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγείρει αιτίαση προς την εταιρεία, όπως ο αντισυμβαλλόμενος ή ο ασφαλισμένος ή ο δικαιούχος αποζημίωσης ή και ο ζημιωθείς τρίτος.

Υποβολή Αιτιάσεων

Ο πελάτης που επιθυμεί να υποβάλει παράπονο ή αιτίαση μπορεί να το κάνει εγγράφως, με τη συμπλήρωση της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων»:

- α) Με φυσική αλληλογραφία στη διεύθυνση: **Brokers Union**, Λεωφόρου Βουλιαγμένης αρ. 90, 16674 Γλυφάδα, Αττική
- (β) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: με αποστολή στη διεύθυνση [info@brokersunion.gr]

Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων

Η **Brokers Union** τηρεί Μητρώο Αιτιάσεων, στο οποίο καταχωρούνται όλα τα απαραίτητα στοιχεία για κάθε υποβληθείσα αιτίαση. Στο Μητρώο καταγράφονται η ημερομηνία υποβολής, η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου, η περιγραφή της αιτίασης, ο κλάδος ασφάλισης που αφορά και τα συμπεράσματα της διαδικασίας. Το μητρώο αυτό τηρείται για

πέντε (5) έτη από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας ή μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση τυχόν δικαστικών υποθέσεων που αφορούν την αιτίαση.

Σε περίπτωση που ζητηθούν στοιχεία από την Τράπεζα της Ελλάδος, η **Brokers Union** θα παρέχει άμεσα τα σχετικά έγγραφα και πληροφορίες.

Διαδικασία και Χρόνος Απάντησης Αιτιάσεων

Η **Brokers Union** αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της αιτίας με τον αριθμό καταχώρησης στο Μητρώο Αιτιάσεων. Σε περίπτωση που η αιτίαση αφορά συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία, η αιτίαση προωθείται στην εν λόγω εταιρεία και ο αιτώμενος ενημερώνεται ότι η εξέταση θα διενεργηθεί από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία και θα του απαντήσει.

Η **Brokers Union** διασφαλίζει ότι η επεξεργασία των παραπόνων ολοκληρώνεται εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας. Σε περίπτωση που η εξέταση απαιτεί περισσότερο χρόνο, θα παρασχεθεί ενημέρωση στον αιτώμενο σχετικά με την αιτία της καθυστέρησης και θα του δοθεί προσωρινή ενημέρωση για την πρόοδο της υπόθεσης.

Κάθε αιτίαση εξετάζεται με πλήρη αμεροληψία, και εάν απαιτείται, προωθείται στα αρμόδια τμήματα για περαιτέρω διερεύνηση. Η εταιρεία δεσμεύεται για την αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων με γνώμονα την προστασία των προσωπικών δεδομένων των αιτούντων.

Σε περίπτωση που η αιτίαση αφορά ζητήματα σύγκρουσης συμφερόντων, η εταιρεία αναλαμβάνει να διασφαλίσει ότι η διαδικασία παραμένει διαφανής και δίκαιη.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί ικανοποιητική λύση, η **Brokers Union** ενημερώνει τον αιτώμενο για την δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστική επίλυση διαφορών μέσω των ακόλουθων φορέων:

- **Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ)** της Τράπεζας της Ελλάδος,
- **Συνήγορος του Καταναλωτή,**
- Άλλος Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), αναγνωρισμένος και νόμιμα καταχωρημένος στο Μητρώο Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς.

Κλείσιμο Υποθέσεων

Η διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων ολοκληρώνεται με την παροχή απάντησης στον αιτώμενο και την τελική καταχώριση στο Μητρώο Αιτιάσεων. Η εταιρεία διατηρεί πλήρη αρχείο των εγγράφων που αφορούν κάθε αιτίαση για μελλοντική αναφορά ή έλεγχο.