

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδας με θέμα «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές» (ΦΕΚ τεύχος Β αρ. 1050/14-04-2016) η BROKS ΙΚΕ ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής (Ασφαλιστικός Πράκτορας) έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, με την οποία δεσμεύεται να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή τρίτων αποδεκτών των υπηρεσιών της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Για το λόγο αυτό, υπεύθυνος διαχείρισης αιτιάσεων έχει οριστεί ο Άγγελος Σάββας, στον οποίο και θα χρειαστεί να απευθύνονται τα σχετικά αιτήματα.

ΟΡΙΣΜΟΙ

- Ως **«αιτίαση»** νοείται η δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, 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.
- 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.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΗΣ

Ο αιτιώμενος πρέπει να απευθυνθεί γραπτώς στην BROKS ΙΚΕ – ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ επιλέγοντας ένα από τα παρακάτω κανάλια επικοινωνίας:

- Με email στη διεύθυνση: broks@broks.gr
- Με fax στο τηλέφωνο: 2106540775
- Ταχυδρομικά στη διεύθυνση:
 - BROKS ΙΚΕ – ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ
 - ΑΣΠΑΣΙΑΣ 72-74, 15561 ΧΟΛΑΡΓΟΣ

αναφέροντας υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Αριθμό ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- Στοιχεία επικοινωνίας που θα περιλαμβάνουν υποχρεωτικά email ή ταχυδρομική διεύθυνση
- Αναλυτική περιγραφή της αιτίας

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η BROKS ΙΚΕ αφού λάβει την αιτίασή σας, θα ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα για την απάντησή της:

- Αποστολή απόδειξης παραλαβής η οποία θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαδικασίας που θα ακολουθηθεί, τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου που θα χειριστεί το φάκελο, καθώς και τυχόν επιπλέον δικαιολογητικά που θα χρειαστεί να παράσχει ο αιτιώμενος προκειμένου να λάβει πλήρη και τεκμηριωμένη απάντηση.
- Θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, πλήρη και δικαιολογημένη απάντηση, εντός προθεσμίας 30 ημερών και το αργότερο εντός 50 ημερών που προβλέπεται από τη σχετική νομοθεσία.
- Εφόσον δεν καταστεί δυνατή η απάντηση στην αιτίαση εντός του προβλεπόμενου χρονικού περιθωρίου, θα αποσταλεί στον αιτιώμενο έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση, ενημερώνοντας τον για το νέο χρονικό διάστημα που αναμένεται να ολοκληρωθεί το αίτημά του.

- Στη περίπτωση που η απάντηση στην αιτίαση δεν ικανοποιεί τον αιτιώμενο, διατηρείται το δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του.

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δε διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων του αιτιώμενου.

Στην περίπτωση που ο αιτιώμενος θεωρεί ότι η λύση που προτείνεται από την BROKS IKE δεν είναι ικανοποιητική, μπορεί να προσφύγει στα ακόλουθα όργανα:

- Διεύθυνση εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος
 - <https://www.bankofgreece.gr/>
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
- Συνήγορος του Καταναλωτή
 - <http://www.synigoroskataloti.gr/>