

ΠΟΛΙΤΙΚΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Το παρόν έντυπο καταρτίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την πράξη 89/05.04.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) με θέμα «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές».

A. Ορισμοί

Αιτίαση: Είναι η δήλωση δυσαρέσκειας, η οποία απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του. Διευκρινίζεται ότι στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης.

Αιτιώμενος: Είναι ο αντισυμβαλλόμενος ή ο ασφαλιζόμενος ή ο δικαιούχος αποζημίωσης ή ο ζημιωθείς τρίτος.

B. Διαδικασία

1. Υποβολή της αιτίασης

Ο/Η αιτιώμενος/η, σε περίπτωση δυσαρέσκειας, οφείλει να μας ενημερώσει, ως εξής:

α) Με e-mail ή **β)** Με επιστολή είτε ταχυδρομικώς είτε αυτοπροσώπως στα γραφεία μας. Η αιτίαση πρέπει να περιλαμβάνει τα στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας του/της αιτιώμενου/ης και τον κλάδο ασφάλισης.

2. Παραλαβή της αιτίασης

Θα παραδώσουμε στον/ην αιτιώμενο/η απόδειξη παραλαβής της υποβληθείσας αιτίασης (άρθρο 5) και θα καταχωρήσουμε αυτή στο μητρώο αιτιάσεων (άρθρο 4).

3. Εξέταση της αιτίασης & απάντηση

Θα εξετάσουμε την αιτίαση και θα απαντήσουμε γραπτώς στον/ην αιτιώμενο/η εντός 50 ημερολογιακών ημερών από ημερομηνία παραλαβής της αιτίασης (άρθρο 5).

Γ. Διευκρινίσεις

1. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του/της αιτιώμενου/ης, ο/η αιτιώμενος/η έχει το δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του/της. (άρθρο 5)

2. Ο/Η αιτιώμενος/η έχει επίσης το δικαίωμα να αποταθεί στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), (άρθρο 5).