

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η αλλοδαπή ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία « **QIC EUROPE LIMITED** », εφεξής καλούμενη « η Εταιρία », η οποία εδρεύει στη Μάλτα, εργάζεται νόμιμα στην Ελλάδα υπό καθεστώς Ελεύθερης Παροχής Υπηρεσιών κι εκπροσωπείται από την ειδική αντιπρόσωπο ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία « **Q ANTIΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** » που εδρεύει στη Νέα Σμύρνη Αττικής επί της Λεωφόρου Συγγρού, στον αριθμό 171, Τ.Κ. 17121, διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνηση τους κι εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων κατ' εφαρμογή των προβλεπόμενων από την Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.τ.Ε. 88/05.04.2016, με την οποία διασφαλίζει την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση των αιτιάσεων που παραλαμβάνει και εξετάζει ισότιμα τα θέματα που αναφέρονται σε αυτή. Η Εταιρία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, ενώ τυχόν αναφερόμενες συγκρούσεις συμφερόντων εντοπίζονται και καταπολεμώνται αποτελεσματικά. Προς διευκόλυνση των αιτιώμενων ακολουθεί η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας που τηρεί η εταιρία « **QIC EUROPE LIMITED** » όσον αφορά την διαχείριση αιτιάσεων των ασφαλισμένων σύμφωνα με την Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.τ.Ε. 88/5.4.2016.

1. Ως «αιτίαση», νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρία από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Εταιρία. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα

που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

2. Ως «Αιτιώμενος», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από την Εταιρία και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

3. Για να γίνει δυνατή η επεξεργασία των αιτιάσεων είναι απολύτως απαραίτητο να είναι στη διάθεση της Εταιρίας τουλάχιστον τα ακόλουθα

- τα ατομικά στοιχεία του Αιτιώμενου,
- σύντομη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας,
- το κλάδο ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση,

και για την επικοινωνία με τον Αιτιώμενο είναι επιθυμητό να γνωστοποιηθεί 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 στην έδρα της ειδικής αντιπροσώπου της Εταιρίας στην Ελλάδα ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία « Q ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ », που εδρεύει στη Λεωφόρο Συγγρού, αρ.171, Νέα Σμύρνη Αττικής, Τ.Κ. 17121, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα www.qrepsa.com. Η αιτίαση μπορεί να αποσταλεί μέσω φαξ στον αριθμό 216 200 8059, μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@qrepsa.com, ταχυδρομικώς ή με παράδοση στην έδρα της ειδικής αντιπροσώπου της Εταιρίας στην Ελλάδα ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία « Q ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ.», στη Λεωφόρο Συγγρού, αρ.171, Νέα Σμύρνη Αττικής, Τ.Κ. 17121.

5. Με την παραλαβή του εγγράφου που περιέχει την αιτίαση και η οποία θα περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία που αναφέρονται ανωτέρω, ο Αιτιώμενος θα λαμβάνει σχετικό αποδεικτικό παραλαβής της αιτίασης, έντυπα ή ηλεκτρονικά κατά την επιλογή του, όπου θα γνωστοποιούνται στον Αιτιώμενο :

- συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Εταιρία για τη διαχείριση της αιτίασης,
- τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της μονάδας που θα χειριστεί την αιτίαση,
- το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο Αιτιώμενος στην Εταιρία, καθώς και
- όσα αναφέρονται ακολούθως στους αριθμούς 6, 7 και 8 της παρούσας.

6. Εντός προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης του Αιτιώμενου και η αιτίαση θα έχει απαντηθεί εγγράφως και αιτιολογημένα. Εφόσον η αιτίαση δεν ικανοποιηθεί πλήρως, η Εταιρία θα επισημαίνει ρητά στον Αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίαση 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 αιτίασης.

7. Σε κάθε περίπτωση η Εταιρία εφιστά την προσοχή σε κάθε Αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού διαχείρισης της αιτίασης δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

8. Επίσης εφίσταται η προσοχή προς κάθε Αιτιώμενο ότι υπάρχει η δυνατότητα για την εξώδικη επίλυση και δύναται 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, Αθήνα, Τ.Κ. 10564, τηλ. 210 3205222, <http://www.bankofgreece.gr>.
- Στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Πλ. Κάνιγγος, Αθήνα, Τ.Κ. 10181 τηλ. 1520, <http://www.efpolis.gr/>.
- Στην Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, Λ. Αλεξάνδρας 144, Αθήνα, Τ.Κ. 11471, τηλ. 210 6460862, 210 6460814, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

9. Τουλάχιστον άπαξ ετησίως κι εκτάκτως όποτε κριθεί αναγκαίο, ο επικεφαλής της εξέτασης των αιτιάσεων συντάσσει αναφορά προς την Διεύθυνση της Εταιρίας στην οποία γίνεται ανάλυση των αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών κι ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών και προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Το αυτό συμβαίνει και με τις αιτιάσεις σχετικά με προϊόντα κι υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπίζονται τυχόν συστηματικά αίτια ή κοινά αίτια που επηρεάζουν κι άλλες διαδικασίες ή προϊόντα και με σκοπό η Εταιρία να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απάλειψη των προβλημάτων αυτών. Στα πλαίσια της αναφοράς αυτής καταγράφονται και όλες οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση και έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων.

10. Για οτιδήποτε δεν αναφέρεται στην παρούσα ισχύει η Π.Ε.Ε. 88/05-04-2016.

11. Όπως προβλέπεται, το προσωπικό της Εταιρίας ενημερώθηκε για την πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων.