

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Στην Εταιρεία MEGA BROKERS δεσμευόμαστε για τα κάτωθι:

Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία “ΜΕΓΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” και το διακριτικό τίτλο “MEGA BROKERS SA”(εφεξής καλούμενη Mega Brokers), η οποία εδρεύει στην Αθήνα, επί της οδού Φαλήρου 91 & Ζαν Μωρεάς, με αριθμό ΓΕΜΗ69618703000, με ΑΦΜ 998300503 , ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων (εφεξής καλούμενη Πολιτική) σύμφωνα με την 89/05.04.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο ‘ Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές’. Το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας με την από 31/03/2022 απόφασή του έχει εγκρίνει την παρούσα Πολιτική.

Με την Πολιτική αυτή στοχεύεται η ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών ή τρίτων σε σχέση με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που η Mega Brokers παρέχει ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Μέσω της συγκέντρωσης των αιτιάσεων ο στόχος είναι να εντοπιστούν τυχόν αδυναμίες και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά, προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο εξυπηρέτησης. Για το σκοπό αυτό έχει καταρτιστεί και επικοινωνηθεί σχετικό Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων.

Στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη διαχείριση των αιτιάσεων με τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- συγκέντρωση όλων των αιτιάσεων σε κεντροποιημένη μονάδα και καταγραφή σε ενιαίο Μητρώο έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης.
- παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση της αιτίας ενεργειών αναφορικά με τον εντοπισμό, την ανάλυση των αιτιών και την επίλυση του θέματος.
- έγκαιρη, σαφής, και πλήρης απάντηση προς όλους τους αιτούντες.

Στις διαδικασίες αυτές περιλαμβάνεται και μία σειρά από ενέργειες, οι οποίες έχουν στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η Mega Brokers και κατά συνεπεία την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

Η Mega Brokers δεσμεύεται ότι οι αιτιάσεις θα διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη και το σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και θα καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση. Επιπλέον δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, η Mega Brokers επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

### A. Ορισμοί

Ως «αιτίαση» (παράπονο) νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων η αιτήσεις αποζημιώσεων ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή υπηρεσιών ή διευκρινίσεων.

Ως «αιτιώμενος», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

## Β. Υποβολή παραπόνων

Οι ασφαλισμένοι ή και τρίτοι που γίνονται αποδέκτες των Υπηρεσιών της Mega Brokers προκειμένου να υποβάλουν αίτηση πρέπει να γνωστοποιήσουν στην Mega Brokers τα κάτωθι:

1. Τα προσωπικά τους στοιχεία καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους
2. Τον κλάδο ασφάλισης που αφορά την αίτηση
3. Περιγραφή της αιτίας/ παραπόνου και της επιθυμητής λύσης

## Γ. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

Ο αιτών μπορεί να υποβάλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- Προφορικά, στα γραφεία της Mega Brokers
- Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμα Αιτιάσεων»

(α) με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση:

ΜΕΓΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
Φαλήρου 91 & Ζαν Μωρεάς 117 41 Αθήνα

(β) με μήνυμα τηλεομοιοτυπίας (fax) +30 210 9220967

(γ) Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail): με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

[complaints@megabroker.gr](mailto:complaints@megabroker.gr)

Η υποβολή θα γίνεται υπόψη του Υπεύθυνου διαχείρισης Αιτιάσεων. Ο αιτών θα λαμβάνει το ταχύτερο δυνατόν αποδεικτικό παραλαβής, στο οποίο θα αναγράφονται τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου για τον χειρισμό της αιτίας, τη διαδικασία και τις πληροφορίες που πρέπει να παράσχει ο αιτών για την διερεύνηση της υπόθεσής του.

## Δ. Τήρηση Μητρώου αιτιάσεων

Η Mega Brokers τηρεί σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων αιτιάσεων. Ως ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- η ημερομηνία υποβολής της αιτίας από τον αιτών
- η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτών
- συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας
- ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αίτηση
- τα συμπεράσματα από την έκβαση της αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα πέντε ετών από την υποβολή της αιτίας, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

Η Mega Brokers θα παρέχει άμεσα προς την Τράπεζα της Ελλάδος σχετικά έγγραφα και πληροφορίες, εφόσον ζητηθούν. Επίσης στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων σε συνεχή βάση αναλύονται οι αιτίες αιτιάσεων, και τυχόν αδυναμίες ή ελλείψεις στις διαδικασίες επικοινωνούνται στην Διοίκηση της Mega Brokers ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

### Ε. Διαδικασία και χρόνος απάντησης αιτιάσεων

Η Mega Brokers θα παραδίδει στον αιτώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης η οποία θα συμπίπτει με τον αριθμό καταχώρησης στο Μητρώο Αιτιάσεων.

Σημειώνεται ότι εφόσον η αιτίαση δεν αφορά την Mega Brokers αλλά πρόκειται για αιτίαση κατά συνεργαζόμενης ασφαλιστικής εταιρίας, θα προωθεί στην συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία την αιτίαση, ενημερώνοντας παράλληλα τον αιτώμενο ότι η εξέταση της αιτίασης θα ολοκληρωθεί από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία, η οποία και αναλαμβάνει να του απαντήσει.

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 50 ημερολογιακών ημερών. Η Mega Brokers θα αποστέλλει έγγραφη αιτιολογημένη απάντηση στον αιτώμενο. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας θα πρέπει να αιτιολογείται.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση η Mega Brokers ενημερώνει τον αιτώμενο για την δυνατότητα να ακολουθήσει τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Επίσης, εάν ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ή αντιβαίνουν στα χρηστά ή συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν.

Σημειώνουμε ότι λειτουργούν τα ακόλουθοι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος,
- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή,
- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,
- Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.