



**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

[www.megabroker.gr](http://www.megabroker.gr)

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

## Στην Εταιρεία MEGA BROKERS A.E. δεσμευόμαστε για τα κάτωθι:

Με βάση την υπ' αριθμόν 89/ 5.4.2016 Πράξης της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος αναφορικά με την εξέταση αιτιάσεων από Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές ισχύουν τα ακόλουθα:

«Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων» η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το όργανο διοίκησης καθορίζει το περιεχόμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, επιβλέπει και φέρει ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή», επίσης,

«Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, με την εξαίρεση των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων».

Από τις ανωτέρω υποχρεώσεις εξαιρούνται:

- Οι δραστηριότητες των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών οι οποίες δεν εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος,
- Ένας Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εξετάζει αίτωση βάσει των διατάξεων της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 88 / 5.4.2016 για λογαριασμό ασφαλιστικής εταιρείας.

## A. Ορισμοί

Ως «Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής», νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναλαμβάνει ή ασκεί με αμοιβή δραστηριότητες Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης.

Ως «αίτωση» (παράπονο) νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της.

Ως «αιτιώμενος» (αποδέκτης των υπηρεσιών της «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ»), νοείται το πρόσωπο το οποίο έχει ήδη υποβάλει αίτωση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

## B. Γενικές Υποχρεώσεις της Mega Brokers

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» είναι υπεύθυνο για την υιοθέτηση έγγραφης Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, με καθορισμένο περιεχόμενο, επίβλεψη και ευθύνη για την εφαρμογή και γνωστοποίησή της σε όλους τους υπαλλήλους.

### Γ. Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε διαθέσιμου στοιχείου και πληροφορίας, και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, ενώ προσβλέπει στην αντιμετώπιση εμφάνισης περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων.

Για το σκοπό αυτό έχει καταρτιστεί και επικοινωνηθεί σχετικό Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων.

### Δ. 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, πλήρης και ομοιόμορφη 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 «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» και κατά συνεπεία την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

### Ε. Τήρηση Μητρώου αιτιάσεων

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου τηρείται 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 αιτώμενο
- η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτώμενου
- συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας
- ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτία
- τα συμπεράσματα από την έκβαση της αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με τη πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον δέκα ετών από την υποβολή της αιτίας ενώ η «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» 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 και τις αρμόδιες της «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

## ΣΤ. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

Ο αιτώμενος μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- Προφορικά, στα γραφεία της «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ»
- Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμα Αιτιάσεων»

(α) με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση:

**ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ**  
**Φαλήρου 91 & Ζαν Μωρεάς**  
**117 41 Αθήνα**

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

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

[sales-support@megabroker.gr](mailto:sales-support@megabroker.gr)

## Ζ. Διαδικασία και χρόνος απάντησης αιτιάσεων

Η «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ» 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 «ΜΕΓΚΑ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ Α.Ε. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ», 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 20 ημερολογιακών ημερών.

**MEGA BROKERS Α.Ε.**

---