

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ : ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ -		ΑΓΓΕΛΟΣ ΣΤΑΜΑΤΕΛΟΣ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΠΑΤΡΙΑΡΧΟΥ ΙΩΑΚΕΙΜ 12	ΠΕΡΙΟΧΗ / Τ.Κ.	Ν. ΣΜΥΡΝΗ / 17121
ΠΟΛΗ	ΑΘΗΝΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	2109346457
ΚΙΝΗΤΟ	6936150244	FAX	2109311691
email	info@insurancebeyond.gr	website	insurancebeyond.gr
ΑΡΙΘ. ΜΗΤΡΩΟΥ	376911	ΕΠΑΓ. ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ	ΑΘΗΝΩΝ



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ
 ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ
 ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 89/5.4.2016
 ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΑΦΟΡΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΕΣ ΑΠΟ
 ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ:
 ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ – ΑΓΓΕΛΟΣ ΣΤΑΜΑΤΕΛΟΣ

ΑΙΤΙΑΣΗ: Είναι η έγγραφη δήλωση δυσaréσκειας κάθε προσώπου που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού πράκτορα.

Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται οι αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης, ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

ΑΙΤΙΩΜΕΝΟΣ: Κάθε πρόσωπο που, έχοντας τις προϋποθέσεις, έχει εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό πράκτορα. Τα πρόσωπα αυτά είναι ο αντισυμβαλλόμενος σε ένα ασφαλιστήριο, ακόμη κι εάν δεν είναι αυτός ο ασφαλισμένος, σαφέστατα ο ασφαλισμένος, καθώς και ο δικαιούχος αποζημίωσης ακόμη κι εάν αυτός είναι ο ζημιωθείς τρίτος.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης εξ ονόματος και για λογαριασμό ασφαλιστικής επιχείρησης ή περισσότερων της μιας ασφαλιστικών επιχειρήσεων, εφόσον τα σχετικά ασφαλιστικά προϊόντα δεν είναι ανταγωνιστικά μεταξύ τους, αλλά το οποίο δεν εισπράττει τα ασφάλιστρα ή τα ποσά που προορίζονται για τον πελάτη και ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη των εν λόγω ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τα προϊόντα που αφορά κάθε μία από αυτές.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: Κάθε δραστηριότητα είτε παρουσίασης, πρότασης, παροχής προπαρασκευαστικών εργασιών για τη σύναψη συμβάσεων ασφάλισης ή σύναψης αυτών ή παροχής συνδρομής κατά τη διαχείριση και την εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων, ιδίως σε περίπτωση επελεύσεως του ασφαλιστικού κινδύνου.

ΟΡΓΑΝΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ: Ο ασφαλιστικός πράκτορας Αναστάσιος Άγγελος Σταματέλος, που στα πλαίσια ατομικής επιχείρησης είναι το μόνο αποφασιστικό και εκτελεστικό όργανο, με εξουσία εκπροσώπησης.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: Ως "πιστωτικό ίδρυμα" νοείται η επιχείρηση της οποίας η δραστηριότητα συνίσταται στην αποδοχή από το κοινό καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων και στη χορήγηση πιστώσεων για ίδιο λογαριασμό (άρθρο 4 παρ. 1, περ.1 Κανονισμού 575/2013 ΕΕ, σε συνδυασμό με άρθρο 3 παρ. 1 περ. 1 Ν. 4261/2014).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Σταθερά δίπλα σας

1. Κάθε αιτώμενος έχει τη δυνατότητα να απευθύνει τις αιτιάσεις του προς το όργανο διοίκησης (ασφαλιστικό πράκτορα Αναστάσιο Άγγελο Σταματέλο) εγγράφως και ενυπογράφως, αναφέροντας τα στοιχεία του, τόπο και ημερομηνία, την ασφαλιστική σύμβαση και τη λήξη της καθώς και τους λόγους κάθε αιτίαςης:

A. με συστημένη επιστολή που παραδίδεται στη διεύθυνση του ασφαλιστικού πράκτορα που αναφέρεται στην επικεφαλίδα.

B. Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ασφαλιστικού πράκτορα που αναφέρεται στην επικεφαλίδα από τον προσωπικό λογαριασμό του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (στην περίπτωση αυτή το κείμενο φέρει ηλεκτρονική υπογραφή).

Ο ασφαλιστικός Πράκτορας δύναται να ζητήσει επιπρόσθετα στοιχεία για την ασφαλή ταυτοποίηση των στοιχείων ταυτότητας του αιτώμενου.

2. Κάθε αιτίαση διερευνάται και αντιμετωπίζεται με γνώμονα την καλή πίστη. Κάθε συναφές στοιχείο συγκεντρώνεται και επεξεργάζεται από τον ασφαλιστικό πράκτορα.

Σημειώνεται ότι εν προκειμένω δεν υφίστανται θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, καθ' ότι ο ασφαλιστικός πράκτορας είναι ατομική επιχείρηση.

ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Ο ασφαλιστικός Πράκτορας τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται αυθημερόν οι υποβαλλόμενες αιτιάσεις σε μητρώο:

το οποίο αναφέρει όλα τα στοιχεία της Αιτίας δηλαδή ημερομηνία υποβολής, ημερομηνία παραλαβής, στοιχεία Αιτιώμενου, κλάδο ασφάλισης, κωδικοποιημένη περιγραφή Αιτίας, έκβαση Αιτίας, ημερομηνία κλεισίματος φακέλου, ημερομηνία γνωστοποίησης θέσης Ασφαλιστικού Πράκτορα στον Αιτιώμενο ή και στη τυχόν εμπλεκόμενη Αρχή.

Επίσης, ο ασφαλιστικός Πράκτορας τηρεί σε ασφαλές έγχαρτο Αρχείο στο οποίο αρχειοθετείται κάθε Αιτία ξεχωριστό φάκελο με όλα τα αντίστοιχα έγγραφα και στοιχεία και την απαντητική αναφορά του.

Ο φάκελος κάθε Αιτίας περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία της όπως ημερομηνία υπογραφής, αποστολής και παραλαβής της αιτίας, το περιεχόμενο αυτής, με παρουσίαση του ιστορικού κάθε ξεχωριστής περίπτωσης, τον κλάδο ασφάλισης στον οποίο υπάγεται η διαφορά για την οποία υποβλήθηκε αιτίαση με βάση το ασφαλιστήριο ΕΝ ΙΣΧΥ, τα έγγραφα και στοιχεία που υπάρχουν, πλήρη αλληλογραφία με Αιτιώμενο, τη θέση του Ασφαλιστικού Πράκτορα, την απαντητική επιστολή του Ασφαλιστικού Πράκτορα, με σαφή αναγραφή της θέσεώς του, δηλαδή την αποδοχή ή την άρνηση της αιτίας και τους λόγους αυτής καθώς και τυχόν διευθέτηση και την αρμόδια Αρχή που ενεπλάκη στην αιτίαση.

Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι τηρούνται όλα τα μέτρα που επιβάλλει η Εθνική Νομοθεσία και οι Κανονισμοί της ΕΕ για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Τα αρχεία θα τηρούνται για όσο χρονικό διάστημα επιβάλλεται από τη νομοθεσία. Τυχόν δικαστικές εμπλοκές μπορεί να επιμηκύνουν το χρόνο τήρησης του Αρχείου. *Σταθερά δίπλα σας*

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

1(α). Μόλις ο ασφαλιστικός πράκτορας παραλάβει εγγράφως οποιαδήποτε αιτίαση, παραδίδει άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στον αιτιώμενο απόδειξη παραλαβής. Η απόδειξη παραλαβής έγκυρα παραδίδεται και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

1 (β). Η απόδειξη παραλαβής περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου για το χειρισμό της αιτίας.

(γ). Η απόδειξη παραλαβής περιλαμβάνει το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος για την πλήρη διερεύνηση της αιτίας του.

1(δ). Η απόδειξη παραλαβής θα περιλαμβάνει συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί ο ασφαλιστικός πράκτορας για τη διερεύνηση της αιτίας.

1(ε). Η απόδειξη παραλαβής περιλαμβάνει, με έντονα γράμματα, ενημέρωση προς τον αιτιώμενο με περιεχόμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του αιτιώμενου και κάθε άλλου εμπλεκόμενου μέρους.

2(α). Ο ασφαλιστικός πράκτορας απαντά εγγράφως και αιτιολογημένα στον αιτιώμενο το αργότερο εντός προθεσμίας πενήντα (50) ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως στον αιτιώμενο και ορίζεται ο νέος χρόνος επεξεργασίας της αιτίας.

2(β) Στην έγγραφη αυτή απάντηση ο ασφαλιστικός πράκτορας θα περιλαμβάνεται ενημέρωση ότι ο αιτιώμενος, εάν δεν ικανοποιείται πλήρως από την απάντηση διατηρεί το δικαίωμά του να εμείνει στην αιτίασή του.

2 (γ). Ο ασφαλιστικός πράκτορας ενημερώνει τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίας του, κατόπιν εγγράφου αιτήματός του ή με δική του πρωτοβουλία.

3. Ο ασφαλιστικός πράκτορας γνωστοποιεί στον αιτιώμενο ότι δικαιούται να επιδιώξει την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας του απευθυνόμενος:

(α) Προς τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος (οδός Αμερικής 3, Τ.Κ. 10564, Αθήνα, τηλ. 210 3205222, <http://www.bankofgreece.gr>).

(β) Προς την Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή [http:// www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr), Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814.

EST. 1991
Κάθε σχετική επιδίωξη πρέπει να υποβάλλεται με ενυπόγραφη αναφορά, η οποία υποβάλλεται εντός προθεσμίας ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διεκδίκησαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας).

(γ) Προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα, τηλ. 1520, [http:// www.efpolis.gr/](http://www.efpolis.gr/)).

(δ) Προς τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών. Δ.3.5.

(ε) Εάν ο αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Δ.3.6.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΙΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ

Κατά τη διερεύνηση κάθε μίας αιτίας ο ασφαλιστικός πράκτορας καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών του, διατυπώνοντας προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Προκειμένου να επιτυγχάνεται η κατάλληλη διόρθωση ή απάλειψη των προβλημάτων, θα εντοπίζονται και θα εξετάζονται τυχόν κοινά αίτια των αιτιάσεων που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα.

Σε κάθε περίπτωση, στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους ο Υπεύθυνος Αιτιάσεων – ασφαλιστικός πράκτορας θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις κατά την επεξεργασία αιτιάσεων και κάθε πληροφορία που είναι απαραίτητη για τον εντοπισμό, τη μέτρηση, τη διαχείριση και τον έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων που συνδέονται με τις αιτιάσεις και θα τηρεί Αρχείο με προτάσεις για την εξάλειψη αυτών, ενημερώνοντας σχετικά τους υπαλλήλους και τα όργανά του.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Ο ασφαλιστικός πράκτορας θα παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος, όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που την αφορούν.

ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΑΝΑΡΤΑΤΑΙ ΣΤΟΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ

ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

ΠΡΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ

ΤΥΧΟΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΘΑ ΑΝΑΡΤΩΝΤΑΙ ΑΜΕΣΑ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

EST. 1991

Insurance
BEYOND

Σταθερά δίπλα σας