

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδας με θέμα «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές» (ΦΕΚ τεύχος Β αρ. 1050/14-04-2016) η ALLSAFE IKE ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής (ασφαλιστικός πράκτορας και συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων) έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, με την οποία δεσμεύεται να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των αποδεκτών των υπηρεσιών της (πελατών της ή τρίτων), ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Στόχος της Εταιρείας μας είναι να εκπληρώνουμε τις υποσχέσεις μας προς εσάς και θεωρούμε απαραίτητο να γνωρίζουμε την οποιαδήποτε δυσαρέσκεια ή παράπονο έχετε.

Για να μπορέσουμε να διευθετήσουμε αποτελεσματικά τα τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν αλλά και να λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα μελλοντικής αποφυγής τους, ακολουθούμε συγκεκριμένη Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων.

Η λήψη από εμάς κάποιου παραπόνου σας, όχι μόνο βοηθά στην καλλιέργεια αμφίδρομης επικοινωνίας αλλά και στη βελτίωση των υπηρεσιών μας προς τα εσάς.

Τί ορίζεται ως αιτίαση

- Ως αιτίαση ορίζεται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας σε ότι αφορά στις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής.
- Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα τα οποία σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων από την Εταιρεία μας.

Την αιτίασή σας μπορείτε να την εγείρετε μέσω ειδικής φόρμας, υπόδειγμα της οποίας θα βρείτε παρακάτω, και την οποία θα πρέπει να μας αποστείλετε:

- Μέσω e-mail στο commercial@allsafe.gr
- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: ALLSAFE IKE, Καλλιρρόης 23, Αθήνα, 11743
Αρμόδιος για τη διαχείριση αιτιάσεων έχει οριστεί ο κος Αντώνιος Καρκαλής

Πώς θα διαχειριστούμε την αιτίασή σας

Η αιτίασή σας, θα διαβιβαστεί στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σας. Εφόσον εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, δεν λάβετε ικανοποιητική απάντηση, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Επισημαίνεται ότι η διαδικασία υποβολής της αιτίασής σας δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεών σας. Σε περίπτωση που η απάντησή μας δεν σας ικανοποιήσει, διατηρείτε το δικαίωμα να αποταθείτε για την εξώδικη επίλυση της αιτίασής σας στους παρακάτω θεσμικούς φορείς:

- **Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης)**
Ελ. Βενιζέλου 21, Αθήνα Τ.Κ. 102 50
Τηλ: 210 3201111
<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx>
- **Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή)**
Πλατεία Κάννιγος, Αθήνα Τ.Κ. 101 81
Τηλ: 1520
<http://www.efpolis.gr/>
- **Συνήγορος του Καταναλωτή**
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, Αθήνα Τ.Κ. 114 71
Τηλ: 210 6460612
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Παράπονα που απευθύνονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή θα πρέπει να υποβληθούν εντός ενός (1) έτους αφότου λάβατε πλήρη γνώση της βλαπτικής για εσάς πράξης ή παράλειψης.

Σε περίπτωση που η αιτίασή σας είτε αφορά δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος είτε αφορά σε ασφαλιστική εταιρεία, με αποτέλεσμα η διαχείρισή της να μην εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Εταιρείας μας, οφείλουμε να σας εξηγήσουμε τους λόγους για τους οποίους δεν είμαστε το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η αιτίαση και, όπου είναι δυνατόν, θα σας παράσχουμε στοιχεία σχετικά με την ασφαλιστική εταιρεία που είναι αρμόδια για την εξέτασή της.

Φόρμα Υποβολής Αιτίαςης

Προς: ALLSAFE ΙΚΕ
Καλλιρρόης 23, Αθήνα, 11743

Στοιχεία αιτιώμενου

Όνομα: _____ Επίθετο: _____

ΑΦΜ: _____ e-mail: _____

Σταθερό τηλ.: _____ Κινητό τηλ.: _____

Διεύθυνση: _____

Αιτίαση

Αριθμός Συμβολαίου: _____ Ημερομηνία υποβολής: _____

Περιγραφή αιτίαςης:

συνεχίστε στην επόμενη σελίδα

Εάν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με τη συμπλήρωση της φόρμας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο τηλ. 2130 55 55 22 ή στο e-mail info@allsafe.gr.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΩΜΕΝΟΥ