

Εταιρεία	BE INSURANCE AGENTS AND COORDINATORS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
Αρ. ΓΕΜΥ	131809603000
ΑΦΜ	800605389
Εγγραφο	Πολιτική Αιτιάσεων
Ημερομηνία	01/06/2025
Version	2.0

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

1. Εισαγωγή

Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**Be Insurance Agents and Coordinators Ανώνυμη Εταιρεία**» (εφεξής καλούμενη η “**Εταιρεία**”) έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, σύμφωνα με την υπ’ αριθμ. 89/05.04.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο “Εξέταση Αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές”.

Η παρούσα Πολιτική, στοχεύει στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με την Εταιρεία και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων σε αυτούς υπηρεσιών, μέσω της ουσιαστικής και αντικειμενικής διερεύνησης των Αιτιάσεων, που υποβάλλουν πελάτες ή τρίτοι αναφορικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής.

2. Ορισμοί

Αιτίαση	Η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του. Στις Αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή υπηρεσιών ή διευκρινίσεων.
Αιτιώμενος	Το πρόσωπο που θεωρείται ότι έχει τις προϋποθέσεις να εγείρει Αιτίαση προς εξέταση στον ασφαλιστικό πράκτορα και το οποίο έχει ήδη υποβάλει Αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

3. Υποβολή Αιτιάσεων

3.1 Απαραίτητα στοιχεία Αιτιάσεων

Ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης και ο ζημιωθείς τρίτος δύνανται να υποβάλλουν Αιτίαση, στην οποία θα πρέπει να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Προσωπικά στοιχεία καθώς και ο αριθμός του ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- Το ασφαλιστικό προϊόν που αφορά η Αιτίαση
- Περιγραφή του ισχυρισμού/Αιτίασης και της επιθυμητής λύσης

3.2 Τρόπος Υποβολής Αιτιάσεων

Ο Αιτιώμενος μπορεί να υποβάλει την αιτίασή του με τους ακόλουθους τρόπους:

α) συμπληρώνοντας τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της www.Bebrokers.gr

β) αποστέλλοντας ηλεκτρονική επιστολή στη διεύθυνση complaints@bebrokers.gr.

γ) με φυσικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση . Μητροπόλεως 12-14 , υπόψη Υπεύθυνου Διαχείρισης Αιτιάσεων Be.Brokers

4. Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η διερεύνηση, ο χειρισμός, η επίλυση και η διευθέτηση της Αιτίασης ανατίθεται σε συγκεκριμένο υπάλληλο (Υπεύθυνου Διαχείρισης Αιτιάσεων) της Εταιρείας.

Ο Αιτιώμενος θα λάβει αμέσως μετά την υποβολή της αιτίασής του ηλεκτρονική απόδειξη για την παραλαβή της. Η απόδειξη αυτή περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Εταιρεία για τη διαχείριση της Αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα διαχειριστεί την Αιτίαση καθώς και το είδος των πληροφοριών που θα χρειαστεί να παράσχει ο Αιτιώμενος για την κατάλληλη αξιολόγηση των ισχυρισμών του, εφόσον αυτό χρειαστεί.

Ο Αιτιώμενος ενημερώνεται ότι η ενεργοποίηση της διαδικασίας των Αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων του.

Εάν η Αιτίαση δεν σχετίζεται με τις παρεχόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες αλλά αφορά συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία, η Εταιρεία οφείλει να ανταποκρίνεται εξηγώντας τους λόγους για

τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η Αιτίαση και, όπου είναι δυνατόν, να παρέχει στοιχεία για την υπόχρεη ασφαλιστική εταιρεία, που είναι αρμόδια για την εξέτασή της.

Ανάλυση βασικών αιτιών και εφαρμογή διορθωτικών μέτρων

Ο υπάλληλος της Εταιρείας, που είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των Αιτιάσεων, δε συμμετέχει καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων, διασφαλίζοντας ότι οι Αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και διαφανούς επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Οι Αιτιάσεις αναλύονται σε συνεχή βάση, ώστε να εντοπιστούν τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών και να καταγραφούν οι προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Η ανάλυση των Αιτιάσεων αφορά και στα σχετικά με τις Αιτιάσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπιστούν κοινά αίτια, που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη διόρθωση ή απάλειψη των προβλημάτων αυτών. για Γίνεται ενημέρωση για την ανάλυση των Αιτιάσεων στον Διευθύνοντα σύμβουλο και στην διοίκηση της εταιρείας σε τακτά χρονικά διαστήματα και στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας σε ετήσια βάση. Η ενημέρωση περιλαμβάνει την ανάλυση όλων των δεδομένων που απαιτούνται για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τον έλεγχο νομικών και λειτουργικών κινδύνων.

4.1. Διαδικασία Απάντησης Αιτιάσεων

Η διερεύνηση των Αιτιάσεων και η απάντησή τους θα πρέπει να ολοκληρωθεί εντός 50 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους. Η απάντηση είναι έγγραφη και αιτιολογημένη. Οποιαδήποτε υπέρβαση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον Αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της Αιτίασης. Ο Αιτιώμενος ενημερώνεται από την Εταιρεία για την πορεία της εξέτασης της Αιτίασης

Αν η Εταιρεία δεν ικανοποιήσει πλήρως την Αιτίαση του Αιτιώμενου, ρητώς αναφέρει ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμείνει στην Αιτίασή του.

Εάν δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση, η Εταιρεία ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την εναλλακτική λύση να ακολουθήσει εξώδικη επίλυση της διαφοράς. Επίσης, εάν ο Αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλει Αιτίαση σχετικά με ασφαλιστήριο συμβόλαιο που αγοράστηκε ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/καταναλωτές/odr>

Ασφαλισμένοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορούν να υποβάλουν έγγραφη Αιτίαση κατά της Εταιρείας στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος (Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα, Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223, Fax: 210 3205437-8) για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ή αντίκεινται στα εμπορικά ήθη ή προσβάλλουν τη δημόσια τάξη.

Εκτός από τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος, λειτουργούν και έτεροι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ενδεικτικά:

- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax: 210 6460414),

- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα, Τηλ.: 1520, Fax: 210 3843549),

- Οι Επιτροπές Φιλικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαχείριση Αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την παραλαβή των Αιτιάσεων, η προθεσμία εντός της οποίας η Εταιρεία οφείλει να απαντήσει στον Αιτιώμενο, το γεγονός ότι η ενεργοποίηση της διαδικασίας των Αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων του Αιτιώμενου καθώς και τα στοιχεία των Αρχών, στις οποίες μπορεί ο Αιτιώμενος να αποτανθεί για την εξωδικαστική επίλυση της Αιτιάσής του, δημοσιοποιούνται μέσω των εγγράφων της προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώρηση σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού τόπου της Εταιρείας.

4.2. Μητρώο Αιτιάσεων

Η Εταιρεία διατηρεί Μητρώο Αιτιάσεων, όπου καταγράφονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις υποβληθείσες αιτιάσεις. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρησης αποτελούν τα ακόλουθα:

- Αριθμός φακέλου
- Ημερομηνία υποβολής της Αιτίας από τον Αιτιώμενο
- Ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας (ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος)
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- Σύντομη περιγραφή της συγκεκριμένης Αιτίας
- Το ασφαλιστικό προϊόν στο οποίο αφορά η Αιτία
- Το αποτέλεσμα της Αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές ηλεκτρονικό αρχείο μαζί με ένα πλήρες σύνολο εγγράφων που σχετίζονται με τη διαχείριση κάθε Αιτίας.

Η κάθε Αιτία τηρείται στο Μητρώο για χρονικό διάστημα πέντε ετών από την υποβολή της, ενώ για τις εκκρεμείς δικαστικές υποθέσεις τηρείται μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

Η Εταιρεία παρέχει σχετικά έγγραφα και πληροφορίες στην Τράπεζα της Ελλάδος, εάν ζητηθούν.

5. Αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής

Το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής ελέγχεται σε ετήσια βάση και εφόσον κρίνεται σκόπιμο αναθεωρείται.