

# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

A. Εισαγωγή: Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Money Market Ασφαλιστικών Πρακτόρων Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία » και το δ.τ. «Money Market S.A.» στο εξής αναφερόμενη ως “Money Market A.E.” έχει συσταθεί, λειτουργεί κι εκπροσωπείται νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου και έχει αριθμό μητρώου ανωνύμων εταιρειών (ΑΡ.Μ.Α.Ε.) 60189/01/Β/06/89, αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 006784301000, Α.Φ.Μ. 998940997/ΚΕΦΟΔΕ Αττικής, εδρεύει δε στην Αθήνα, επί της οδού Πύρρας αρ. 04, Τ.Κ. 11745 είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο ειδικό μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου 6584 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με αριθμό μητρώου 1065 υιοθετεί και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων (στο εξής «Πολιτική», δυνάμει του Ν. 4583/2018 και της με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο «Διαχείριση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές», η οποία καθορίζει τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις του. Η παρούσα πολιτική έχει εγκριθεί από τη διοίκηση της “Money Market A.E.” σύμφωνα με την από 09.11.2021 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της.

## **B. Σκοπός και Στόχοι:**

Με την παρούσα Πολιτική η Money Market A.E. στοχεύει να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή τρίτων αναφορικά με τις υπηρεσίες της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Ειδικότερα, η Money Market A.E. καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των παραπόνων/αιτιάσεων των πελατών της ή/και τρίτων (αντισυμβαλλομένων, ασφαλισμένων, δικαιούχων αποζημίωσης ή και/ζημιωθέντων τρίτων), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, με γνώμονα την καλή πίστη μέσω της συγκέντρωσης κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Διευκρινίζεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 1 & 2 παρ. α της ανωτέρω αναφερόμενης Π.Ε.Ε. της Τράπεζας της Ελλάδος, η ανωτέρω πράξη δεν εφαρμόζεται όταν: «ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος».

## **Γ. Ορισμοί:**

Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού

διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων. Ως «αιτιώμενος» νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

#### Δ. Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων:

Δ.1. Υποβολή Παραπόνων- αιτιάσεων: Δ.1.1. Οι ασφαλισμένοι ή/και τρίτοι, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, που επιθυμούν να υποβάλλουν κάποιο παράπονο ή δήλωση δυσαρέσκειας οφείλουν να γνωστοποιήσουν στην Money Market A.E. καθ' ελάχιστον τα κάτωθι:

- Προσωπικά στοιχεία αιτιώμενου (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων επικοινωνίας τους)
- Κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση ☐ Περιγραφή του παραπόνου/αιτίασης/δήλωσης δυσαρέσκειας και της επιθυμητής λύσης ή αιτήματος.

Δ.1.2. Η υποβολή αιτιάσεων θα πραγματοποιείται υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων μέσω:

- Μέσω e-mail στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [info@insurancemarket.gr](mailto:info@insurancemarket.gr)
- Μέσω fax.: 211 800 72 42.
- Ταχυδρομικώς προς:

Money Market A.E. (υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων, κ. Χρήστου Συμεωνάκη, οδός Ευριπίδου αρ. 31-33, Τ.Κ. 10554, Αθήνα).

Δ.1.3. Η Money Market A.E διατηρεί το δικαίωμα να ζητά την ταυτοποίηση των εν λόγω προσώπων σε συμμόρφωση με την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

#### Δ.2. Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων:

Δ.2.1. Η Money Market A.E. τηρεί μητρώο αιτιάσεων και σχετικών αρχείων, όπου θα καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- Η ημερομηνία υποβολής της αιτίας από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας
- Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτία και
- Η έκβαση της αιτίας

Δ.2.2. Η Money Market A.E. τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το σχετικό αρχείο διατηρείται σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για διάστημα πέντε (5) ετών, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

Δ.3. Διαδικασία Διαχείρισης αιτιάσεων: Δ.3.1. Κατά την παραλαβή της αιτίας από την Money Market A.E., ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή τμήματος για το χειρισμό της αιτίας, καθώς και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στην Money Market A.E. για την πλήρη διερεύνηση της αιτίας του. Επίσης, η Money Market A.E. θα ενημερώνει τους αιτιώμενους ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.

Δ.3.2. Η Money Market A.E. θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσει την αιτία το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός της νόμιμης προθεσμίας, ήτοι εντός πενήντα (50) ημερών από την παραλαβή της. Η Money Market A.E. θα διαβιβάζει τα ερωτήματα/ αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. Επί των απλών ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης – καταναλωτής/αιτιώμενος λαμβάνει απάντηση από την Money Market A.E. ή και απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην Money Market A.E. που αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σημειώνεται ότι η τελευταία έχει διορίσει υπεύθυνο πρόσωπο που συντονίζει την ορθή και έγκαιρη διαχείριση των γραπτών παραπόνων που υποβάλλονται, τα οποία απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών.

Δ.3.3 Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του πελάτη - καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας/ αιτίασης προς την Money Market A.E. μέσω της διαδικασίας αυτής, δε διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης. Σε κάθε περίπτωση, Money Market A.E. ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία εξέτασης της αιτίασης του σε εύλογο χρόνο ή/και κατόπιν αιτήματός του. Η Money Market A.E. υποχρεούται, εντός νόμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίασης και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο, είτε με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της η αιτίαση ή με οιοδήποτε άλλο τρόπο στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας του αιτιώμενου. Επιπλέον, στην απάντηση αυτή η Money Market A.E. θα ενημερώνει ρητά τον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτιάσή του. Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών θα αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτιώμενο και θα προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.

Δ.3.4. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί μια αμοιβαίως αποδεκτή λύση, η Money Market A.E. θα γνωστοποιεί στον αιτιώμενο τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης του, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασής του. Ενδεικτικά, ο αιτιώμενος μπορεί να απευθυνθεί:

- 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>).
- Προς την Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814 (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 διεκόπησαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας).
- Προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα, τηλ. 1520, <http://www.efpolis.gr/>).
- Προς τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.

Δ.3.5. Επίσης, εάν ο αιτιώμενος 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>

Δ.3.6. Κατά τη διαχείριση κάθε μίας αιτιάσης η Money Market A.E. θα αναλύει και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της, ενώ δε τα αρμόδια πρόσωπα και τμήματα της Money Market A.E. θα διατυπώνουν προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Σε κάθε περίπτωση, στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους ο Υπεύθυνος Αιτιάσεων θα υποβάλει έκθεση προς τη Διοίκηση και το Υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο για την Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση της Money Market A.E., με την οποία θα ενημερώνει τόσο για τον αριθμό, όσο και για τη φύση και την πορεία επίλυσης των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της και θα διατυπώνει προτάσεις για την εξάλειψη αυτών.

Δ.3.7. Η Money Market A.E. θα παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος, όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που την αφορούν.

#### E. ΙΣΧΥΣ- ΕΓΚΡΙΣΗ- ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΣΤ.1 Η παρούσα Πολιτική τέθηκε σε ισχύ με την από 09.11.2021 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Money Market A.E., τέθηκε σε γνώση του αρμοδίου προσωπικού της και έχει δε αναρτηθεί σε στην ιστοσελίδα της [www.insurancemarket.gr](http://www.insurancemarket.gr).

Στ.2. Η Πολιτική αναθεωρείται και επικαιροποιείται, όποτε κριθεί αναγκαίο, από τη Διοίκηση της Money Market A.E. και οι τροποποιήσεις της εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο αυτής και η επικαιροποιημένη μορφή αναρτάται στην ιστοσελίδα της [www.insurancemarket.g](http://www.insurancemarket.g)