



**Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων**

**March 2025**

|                               |                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Τίτλος Πολιτικής              | Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων                           |
| Αριθμός Διαδικασίας (Version) | 1                                                        |
| Δημιουργήθηκε από             | M. Dermitzakis - Legal Compliance                        |
| Έλεγχος και Έγκριση           | M. Giannousa – Chief Sales Operations & Customer Success |
| Ημερομηνία                    | 03/03/2025                                               |

## **Περιεχόμενα**

1. Εισαγωγή
2. Ορισμοί
3. Υποβολή Αιτιάσεων
  - 3.1 Απαραίτητα στοιχεία Αιτιάσεων
  - 3.2 Τρόπος υποβολής Αιτιάσεων
4. Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων
  - 4.1. Διαδικασία Απάντησης Αιτιάσεων
  - 4.2. Μητρώο Αιτιάσεων
5. Αναθεώρηση - Εκπαίδευση

## 1. Εισαγωγή

Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία "WALLBID INSURANCE & REINSURANCE BROKERS Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία" (εφεξής καλούμενη "Wallbid") 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 Wallbid 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 Wallbid 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 διαμεσολαβητή 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:

β) αποστέλλοντας ηλεκτρονική επιστολή στη διεύθυνση [complaints@wallbid.io](mailto:complaints@wallbid.io).

γ) με φυσικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση Χαϊμαντά 27B, 15234, Χαλάνδρι, υπόψη Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων.

## **4. Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων**

Η διερεύνηση, ο χειρισμός, η επίλυση και η διευθέτηση της Αιτίας ανατίθεται σε συγκεκριμένο υπάλληλο (Υπεύθυνο Διαχείρισης Αιτιάσεων) της Wallbid.

Ο Αιτιώμενος θα λάβει αμέσως μετά την υποβολή της αιτίας του ηλεκτρονική απόδειξη για την παραλαβή της. Η απόδειξη αυτή περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Wallbid για τη διαχείριση της Αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα διαχειριστεί την Αιτία 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 Αιτία δεν σχετίζεται με τις παρεχόμενες από την Wallbid υπηρεσίες αλλά αφορά συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία, η Wallbid οφείλει να ανταποκρίνεται εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η Αιτία 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 Wallbid, 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. Η αναφορά της ανάλυσης των Αιτιάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο γίνεται κάθε 3 μήνες, συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης 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 Αιτίας. Ο Αιτιώμενος ενημερώνεται από την Wallbid για την πορεία της εξέτασης της Αιτίας.

Αν η Wallbid δεν ικανοποιήσει πλήρως την Αιτία του Αιτιώμενου, ρητώς αναφέρει ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμένει στην Αιτία του.

Εάν δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση, η Wallbid ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την εναλλακτική λύση να ακολουθήσει εξώδικη επίλυση της διαφοράς. Επίσης, εάν ο Αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλει Αιτία 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 Wallbid στη Διεύθυνση Εποπτείας Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΕΙΑ) 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 Wallbid 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 Wallbid.

Σε περίπτωση που η Wallbid διανέμει ασφαλιστικά προϊόντα on line, θα πρέπει να αναφέρει στην ιστοσελίδα της το εξής "Εάν η πώληση σε εσάς αυτού του ασφαλιστικού προϊόντος έγινε διαδικτυακά ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα και εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορείτε να απευθύνετε την Αιτίασή σας στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ODR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μόλις παραλάβει την Αιτίασή σας, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών θα την παραπέμψει στην ελληνική υπηρεσία επίλυσης διαφορών – αυτή η υπηρεσία είναι δωρεάν και διεξάγεται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στην ανωτέρω πλατφόρμα στην ακόλουθη διεύθυνση <http://ec.europa.eu/odr>».

#### **4.2. Μητρώο Αιτιάσεων**

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

- Αριθμός φακέλου Αιτίασης
- Ημερομηνία υποβολής της Αιτίασης από τον Αιτιώμενο
- Ημερομηνία αποστολής της Αιτίασης στην ασφαλιστική εταιρεία (στις περιπτώσεις που η Wallbid ενεργεί ως coverholder)
- Ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας (ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος)
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου (ή του αντιπροσώπου του)

- Το όνομα του λήπτη της ασφάλισης αν είναι διαφορετικός από τον Αιτιώμενο
- Αριθμός ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- 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 Wallbid παρέχει σχετικά έγγραφα και πληροφορίες στην Τράπεζα της Ελλάδος, εάν ζητηθούν.

## **5. Αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής – Εκπαίδευση**

Το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής ελέγχεται σε ετήσια βάση και εφόσον κρίνεται σκόπιμο αναθεωρείται. Η Wallbid οφείλει να διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοί της, που ενδέχεται στο πλαίσιο των καθηκόντων τους να λάβουν κάποια Αιτία, να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν τα στοιχεία εκείνα που στοιχειοθετούν μια Αιτία και τον τρόπο διαχείρισής της.