



Η Megagency- Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι ΑΕ στα πλαίσια της διασφάλισης υψηλής ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών απέναντι στους συνεργάτες και στους πελάτες της και προσαρμοζόμενη άμεσα στις διατάξεις της Τ.τ.Ε (ΕΠΑΘ 122/3/15.12.2014), εντάσσει και εφαρμόζει στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας, την «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων».

**Τι είναι αιτίαση :** Ως *αιτίαση* ορίζεται η έγγραφη δήλωση/έκφραση δυσαρέσκειας που γνωστοποιεί ο αιτιώμενος αναφερόμενος σε μια υπηρεσία ή ένα προϊόν που του έχει προσφερθεί ή διανεμηθεί. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων αποζημιώσεων ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του 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 υποβάλλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

**Τι δεν είναι αιτίαση :** Δεν θεωρείται αιτίαση η αναγγελία απαίτησης, η αίτηση για ασφαλιστική αποζημίωση, οι ερωτήσεις και τα αιτήματα για παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

**Ποιος μπορεί να υποβάλει αιτίαση , δηλαδή ποιος μπορεί να είναι αιτιώμενος:** Αιτιώμενος μπορεί να είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή και ο ζημιωθείς τρίτος.

**Πώς υποβάλλεται η αιτίαση:** Η αιτίασή σας υποβάλλεται ταχυδρομικά ή με email ή με fax ως εξής:

- MEGAGENCY ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΑΕ  
20ό χλμ Θεσ/νίκης-Μηχανιώνας, Περιοχή Μηδέν, ΤΚ 57500
- Τηλ: **2392020700**
- Fax: **2392025508**
- E-mail: **info@megagency.gr**

#### **Διαδικασίες:**

1. Παραδίδεται στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία σε γλώσσα απλή και κατανοητή, περιλαμβάνει τις διαδικασίες που ακολουθεί η εταιρία για τη διαχείρισή της, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου που θα χειριστεί την αιτίαση και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος.
2. Τηρείται συγκεκριμένη προθεσμία που δεν υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο. Σε περίπτωση υπέρβασης της προθεσμίας αυτής, ο αιτιώμενος ενημερώνεται σχετικά και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.
3. Με την ολοκλήρωση της εξέτασης της αιτίασης εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, αποστέλλεται έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να εμμένει στην αιτίασή του.

4. Τηρείται ασφαλές ηλεκτρονικό μητρώο των αιτιάσεων όπου καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Το μητρώο περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον αιτιώμενο και την ημερομηνία κλεισίματος του φακέλου, τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου (Α.Δ.Τ, Α.Φ.Μ), συνοπτική περιγραφή της αιτίασης, ο κλάδος ασφάλισης στην οποία αφορά η αιτίαση και η έκβαση της αιτίασης.

Μέσω της διαδικασίας που εφαρμόζεται διασφαλίζεται ότι όλες οι αιτιάσεις εξετάζονται και αντιμετωπίζονται άμεσα και αξιόπιστα με τις συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων και πληροφοριών.

#### **Χρήσιμες πληροφορίες:**

Πρέπει να γνωρίζετε ότι η υποβολή της αιτίασής σας δεν διακόπτει την παραγραφή των ενόμων αξιώσεών σας, ούτε είναι προαπαιτούμενο για την προσφυγή σας στη Δικαιοσύνη ή σε οποιαδήποτε αρμόδια Αρχή.

Μπορείτε ταυτόχρονα να απευθυνθείτε στις εξής αρμόδιες Αρχές:

- **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή :**

Ταχυδρομική Διεύθυνση : Γενική Γραμματεία Καταναλωτή Πλ. Κάνιγγος, 10181 Αθήνα  
Τηλ.: 1520  
Fax: 210 38 29 640 – 210 33 02 708 – 210 38 43 549  
Email: [info@efpolis.gr](mailto:info@efpolis.gr)

- **Συνήγορος του Καταναλωτή :**

Ταχυδρομική Διεύθυνση : Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα  
Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458  
Fax.: 210 6460414  
Email :  
[grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr) - Κεντρική Γραμματεία Συνηγόρου του Καταναλωτή  
[grama@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grama@synigoroskatanaloti.gr)- Γραμματεία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή  
[gramb@synigoroskatanaloti.gr](mailto:gramb@synigoroskatanaloti.gr)-Γραμματεία Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή

- **ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.)**

Ταχυδρομική Διεύθυνση :: οδός Αμερικής 3, 10564 ΑΘΗΝΑ  
Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223  
Fax: 210 3205437,8  
Email: [dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr](mailto:dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr)