



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ARAG SE ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ

Σκοπός μας είναι να γινόμαστε συνεχώς καλύτεροι και γι' αυτό ζητάμε από τους ασφαλισμένους μας να μας ενημερώνουν εγγράφως σε περίπτωση που δεν είναι ευχαριστημένοι με κάποια υπηρεσία μας ή εάν προκύψει κάποιο παράπονο.

Αυτό θα μας επιτρέψει να εντοπίσουμε εγκαίρως ενδεχόμενες αδυναμίες μας και να τις αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά.

Δεσμευόμαστε να καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, δίκαιη και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων που μας αναφέρουν οι ασφαλισμένοι μας με σκοπό την διερεύνηση και επίλυση αυτών.

Προς διευκόλυνση των ασφαλισμένων μας ακολουθεί συνοπτικά η περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας που τηρεί η Εταιρία μας όσον αφορά την διαχείριση αιτιάσεων των ασφαλισμένων μας.

1. Για να είμαστε σε θέση να επεξεργαστούμε τις αιτιάσεις των ασφαλισμένων μας, παρακαλούνται θερμά όπως μας γνωρίζουν οπωσδήποτε τα κάτωθι στοιχεία:

- αριθ. ασφαλιστηρίου Νομικής Προστασίας ARAG
- αριθ. φακέλου της ζημίας (όπου υπάρχει φάκελος ζημίας) πλήρης
- περιγραφή των παραπόνων της αιτίασης
- το αίτημα του ασφαλισμένου προς αποκατάσταση του προκύψαντος ζητήματος
- τα ισχύοντα στοιχεία επικοινωνίας ασφαλισμένων
- με ποιον τρόπο επιθυμούν να λάβουν το αποδεικτικό παραλαβής που βεβαιώνει την λήψη των αιτιάσεων.

Υπάρχει ειδική φόρμα προς συμπλήρωση στην ιστοσελίδα μας www.ARAG.gr, την οποία έχουμε αναρτήσει σε εμφανές σημείο, όπου υπάρχει το σύνολο του απαραίτητου πληροφοριακού υλικού για την υποβολή και επεξεργασία των αιτιάσεων των ασφαλισμένων μας.

- είτε μέσω φαξ: 210-7770368
- είτε email: clientservice@arag.gr
- είτε ταχυδρομικώς:

Εξυπηρέτηση πελατών

ARAG SE Υποκατάστημα Ελλάδας

Φειδιππίδου 2, 11526 Αθήνα.



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ARAG SE ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ

2. Με την παραλαβή από την εταιρία μας του εγγράφου που περιέχει την αιτίαση του ασφαλισμένου μας και θα περιέχει τουλάχιστον τα υπό 1) στοιχεία, ο ασφαλισμένος μας θα λαμβάνει σχετικό αποδεικτικό παραλαβής της αιτίασης, συνοδευόμενο από την περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης αιτιάσεων.

3. Στην συνέχεια θα γνωστοποιούνται στους ασφαλισμένους μας, τα κάτωθι στοιχεία:

- στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό και την διερεύνηση της αιτίασης προσώπου
- ενημέρωση ως προς τις περαιτέρω πληροφορίες που είναι απαραίτητο να προσκομίσουν οι ασφαλισμένοι μας για την διερεύνηση της αιτίασης
- έγγραφα, αντίγραφα των οποίων είναι στην διάθεσή τους και τηρούνται στον αντίστοιχο φάκελο αιτιάσεων

4. Εντός νόμιμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερών, αρχόμενης από την ημερομηνία υποβολής του εγγράφου αιτίασης, θα έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης των ασφαλισμένων και θα έχει απαντηθεί εγγράφως. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτό για οποιοδήποτε λόγο να σταλεί έγγραφη απάντηση προς τους ασφαλισμένους μας, αυτό θα τους γνωστοποιείται εγγράφως και θα ενημερώνονται για τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτιάσής τους.

5. Εφίσταται η προσοχή προς τους ασφαλισμένους μας, ότι η υποβολή εγγράφου αιτίασης, δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.

6. Επίσης γνωστοποιείται προς τους ασφαλισμένους μας, ότι υπάρχει η δυνατότητα για την εξώδικη επίλυση και δύνανται ενδεικτικά να απευθυνθούν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών στις κάτωθι αρχές, ήτοι:

- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (ΔΕΙΑ) της ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ <http://www.bankofgreece.gr>
- ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ <http://www.efpolis.gr/>
- ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ <http://www.synigoroskatanaloti.gr>

7. Οι ασφαλισμένοι μας θα ενημερώνονται από τον αρμόδιο χειριστή του αντίστοιχου φακέλου αιτιάσεων για την πορεία της διερεύνησής της.

8. Το αργότερο κάθε έξι μήνες και εκτάκτως, όποτε ο ίδιος το κρίνει αναγκαίο, ο επικεφαλής της εξέτασης των αιτιάσεων των ασφαλισμένων, συντάσσει αναφορά προς την Διεύθυνση της εταιρίας. Στην εν λόγω έκθεση καταγράφονται όλες οι αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ARAG SE ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ

που ενδέχεται να αποτελέσουν νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την εταιρία και αναδείχτηκαν από το χειρισμό των αιτιάσεων και την ανάλυση των σχετικών δεδομένων τους. Ελάχιστο περιεχόμενο της εν λόγω αναφοράς αποτελούν:

- οι συνήθεις αιτίες που προκαλούν την υποβολή αιτιάσεων
- η σύνδεση των αιτιών αυτών για κάθε τύπο αιτίασης με τις ακολουθούμενες απο την εταιρία διαδικασίες ή με τα προϊόντα της
- τυχόν προτεινόμενα μέτρα για την εξάλειψη των αιτιών αυτών

9. Έως την 31η Δεκεμβρίου εκάστου ημερολογιακού έτους αρχόμενης από την 31η Δεκεμβρίου 2013 ή όποτε ζητηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος, η εταιρία μας παρέχει έγγραφη ενημέρωση για τις αιτιάσεις των πελατών του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, και συγκεκριμένα:

- τον αριθμό των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν
- στατιστικά στοιχεία σχετικά με το είδος των αιτιάσεων, τον κλάδο ασφάλισης που αφορά και την έκβαση αυτών, ήτοι εάν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στην Δικαιοσύνη
- το μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για την διεκπεραίωσή τους

10. Όπως προβλέπεται, το προσωπικό της εταιρίας μας ενημερώθηκε εγγράφως για την πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων της εταιρίας μας.