

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ  
ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος μας είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων μας, προς τους πελάτες. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, είναι εξαιρετικά σημαντική για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων από την ALTIUS INSURANCE LTD (**εφεξής η «Εταιρεία»**).

Γι' αυτό τον σκοπό, η Εταιρεία μας έχει αναπτύξει και καθιερώσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο, τον οποίο η Εταιρεία λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα.

Η εφαρμογή αυτής της Πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται, θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

### 2. ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- ✓ Όλα τα παράπονα θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς. Η επικοινωνία παραπόνων είναι υποχρεωτικό να πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιότυπου (ΦΑΞ) ή με μήνυμα μέσω της ιστοσελίδας μας <https://www.altiusinsurance.net/>.
- ✓ Τα παράπονα διερευνώνται σε βάθος, εξετάζονται αποτελεσματικά και αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα.
- ✓ Δεν υφίσταται χρέωση για την υποβολή παραπόνου.
- ✓ Η πολιτική της Εταιρείας θα είναι πάντα αναρτημένη στην ιστοσελίδα <https://www.altiusinsurance.net/>.
- ✓ Θα τηρείται πάντα η προστασία Προσωπικών Δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται στο σχετικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 27ης Απριλίου 2016 για την Προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).
- ✓ Τα παράπονα καταγράφονται και αναλύονται σε τακτική βάση για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση λανθασμένων διαδικασιών και πρακτικών, καθώς και για την αποφυγή ενδεχόμενων επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- ✓ Κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει στη διαχείριση του παραπόνου, δε συμμετέχει στη διαδικασία έρευνας σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- ✓ Οι εργαζόμενοι στο αντίστοιχο τμήμα, παρακολουθούν συνεχώς την πολιτική διαχείρισης των παραπόνων και έχουν άμεση πρόσβαση στη σχετική τεκμηρίωση, προκειμένου να διευκολύνουν τον αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων.
- ✓ Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση, οι Εργαζόμενοι και το Ασφαλιστικό Δυναμικό της, αναγνωρίζουν το δικαίωμα για υποβολή παραπόνου και δεσμεύονται στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- ✓ Η αντιμετώπιση των παραπόνων είναι η ίδια για όλους.

### 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- ❖ Μπορεί να υποβάλει παράπονο το ασφαλισμένο πρόσωπο ή ο ιδιοκτήτης σε ένα ατομικό ή ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο, οποιοδήποτε ασφαλισμένο πρόσωπο, μέλος ή καλυπτόμενο πρόσωπο οποιουδήποτε ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Στην περίπτωση που υποβάλει παράπονο ασφαλισμένο πρόσωπο, μέλος ομαδικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου, θα πρέπει να κοινοποιείται και ο ιδιοκτήτης/εταιρεία ή οργανισμός. Δύναται να ενημερώνουμε και/ή συζητούμε οποιοδήποτε παράπονο με τον Ιδιοκτήτη του Ασφαλιστηρίου.

- ❖ Θα πρέπει να αποταθείτε γραπτώς προς το «Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων» με τους εξής τρόπους:
  - Με αποστολή επιστολής ταχυδρομικώς στη διεύθυνση «**Γωνία Λεωφ. Κέννεντυ & Στασίνου Τ.Θ. 26516, 1640 Λευκωσία, Κύπρος**»
  - Με αποστολή τηλεομοιότυπου στον αριθμό **+35722379097**
  - Μήνυμα μέσω της ιστοσελίδας μας <https://www.altiusinsurance.net/>, με απευθείας καταχώρηση παραπόνου στην ειδική φόρμα υποβολής.
  - Με αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customer\\_service@altiusinsurance.com.cy](mailto:customer_service@altiusinsurance.com.cy).
- ❖ Για την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση του παραπόνου σας, παρακαλούμε όπως μας παρέχετε λεπτομερές περιγραφή του θέματος, συμπεριλαμβάνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, τους λόγους για τους οποίους υποβάλλετε το παράπονο σας και τις προσδοκίες σας σε σχέση με την επίλυση του. Επίσης, τον αριθμό ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή Δελτίου Ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας σας.

Τονίζεται ότι όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτώς. Στόχος μας είναι αφενός να διαφυλάξουμε τα δικαιώματά σας και αφετέρου να διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα δίκαια, διακριτικά, αποτελεσματικά και με συνέπεια.

#### **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ**

Μετά την παραλαβή του παραπόνου σας και νοουμένου ότι απαιτείται, ενδεχομένως να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να συλλέξουμε περαιτέρω πληροφορίες.

Αν η απάντηση στο επίσημο παράπονο σας δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνηση του θα γίνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών και θα σας αποστέλλεται άμεσα η απάντηση.

Εάν απαιτείται περαιτέρω χρόνος για πιο σωστή και ενδεδειγμένη διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώνουμε ότι ο χρόνος έχει παραταθεί. Επιπρόσθετα θα αναφέρουμε, εκτός από τις επιπλέον πληροφορίες που πιθανό να χρειαστούμε, τις ενέργειες στις οποίες έχουμε ήδη προβεί και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωσή σας να είναι πλήρης.

#### **5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου σας, έχετε κάθε δικαίωμα να ζητήσετε ενημέρωση για την πορεία της εξέλιξης του, επικοινωνώντας με το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων στο τηλέφωνο **+35722379999**

#### **6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Στην περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της Εταιρείας, έχετε το δικαίωμα να απευθυνθείτε στον Ενιαίο Φορέα Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης (**εφεξής ο «Φορέας»**), ο οποίος είναι ανεξάρτητος θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σε σχέση με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, μεταξύ χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και καταναλωτών.

Ως «καταναλωτής» ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.

Ο εν λόγω Φορέας θεσπίστηκε με βάση τον Περί της σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμο του 2010 (Ν. 84(Ι)/2010) (**εφεξής ο «Νόμος»**), ως αυτός έχει τροποποιηθεί ή αντικατασταθεί.

Για σκοπούς περαιτέρω πληροφόρησης σε σχέση με τον Φορέα καθώς και το Νόμο, μπορείτε να επισκεφθείτε την σχετική ιστοσελίδα <http://www.financialombudsman.gov.cy/>.

Στο σχετικό αρχείο [Η Περί της Διαδικασίας Εξέτασης και Υποβολής Παραπόνων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2015.pdf](#), αναγράφονται, η διαδικασία υποβολής παραπόνου στο Φορέα, ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο και ποιες είναι οι προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται για να είναι έγκυρο το παράπονο.

### **7. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΣΕ ΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

Η πιο πάνω διαδικασία δεν αναιρεί το δικαίωμα σας να προχωρήσετε σε περαιτέρω νομικά μέτρα.

### **8. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Οι αλλαγές στη Νομοθεσία ή στις τεχνολογικές εξελίξεις, επιβάλλουν τις αντίστοιχες τροποποιήσεις και από την πλευρά μας.

Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που περιλαμβάνεται σε αυτή την Πολιτική και οι εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζονται, θα αναθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της όσο το δυνατό μεγαλύτερης ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας.

Ως εκ τούτου, παρακαλούμε όπως διατηρείτε και εσείς συνεχώς επαφή με την Πολιτική της Εταιρείας.