

Πολιτική Αιτιάσεων

Apeiron Insurance Project

Sep 2025

Περιεχόμενα

1..... **Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.**

Εισαγωγή..... 3

2. Σκοπός Πολιτικής..... 3

3. Κανονιστικό Πλαίσιο..... 3

4. Βασικές Έννοιες..... 3

5. Διαχείριση Αιτιάσεων..... 4

6. Δικαιώματα Πελάτη 5

7. Τήρηση Αρχείου..... 5

8. Ρόλοι και Ευθύνες Συμμόρφωσης..... 5

9. Παρακολούθηση και Αναφορές..... 6

10. Αναθεώρηση Πολιτικής..... 6

1. Εισαγωγή

Η **Apeiron Insurance Project** αναγνωρίζει τη σημασία της άμεσης και αποτελεσματικής επίλυσης παραπόνων και αιτιάσεων των πελατών της. Η παρούσα Πολιτική Αιτιάσεων περιγράφει τη διαδικασία διαχείρισης και επίλυσης των παραπόνων και αιτιάσεων, με στόχο την ταχεία επίλυση αυτών και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών.

Η εταιρεία δεσμεύεται να συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Τράπεζας της Ελλάδος για τη διαχείριση αιτιάσεων, όπως ορίζεται στην **Πράξη Διοικητή 2577/2006**, η οποία αφορά τις διαδικασίες διευθέτησης παραπόνων και την παρακολούθηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

2. Σκοπός Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική Αιτιάσεων καθορίζει τη διαδικασία και τα κριτήρια για τη διαχείριση και επίλυση των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της **Apeiron Insurance Project**. Ο σκοπός της είναι η εξασφάλιση της διαφάνειας, της δίκαιης διερεύνησης και της αποτελεσματικής επίλυσης των αιτιάσεων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Τράπεζας της Ελλάδος.

3. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η Πολιτική Αιτιάσεων της Apeiron Insurance Project συμμορφώνεται με το κανονιστικό πλαίσιο που καθορίζεται από:

- **Νομοθεσία για την Ασφάλιση Οχημάτων στην Ελλάδα.**
- **Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος υπ' αριθμ. 89/5.4.2016.**
- **Οδηγίες της Τράπεζας της Ελλάδος** σχετικά με την προστασία των καταναλωτών και τη διαχείριση των αιτιάσεων.

4. Βασικές Έννοιες

- **Αιτίαση:** Είναι η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που υποβάλλεται από οποιοδήποτε πρόσωπο (ασφαλισμένος, αντισυμβαλλόμενος, δικαιούχος αποζημίωσης ή ζημιωθέν τρίτο) προς την εταιρεία για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται.
- **Αιτιώμενος:** Το πρόσωπο που υποβάλλει την αιτίαση και έχει το δικαίωμα να ζητήσει την εξέτασή της από την εταιρεία.
- **Πελάτης:** Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι συμβαλλόμενο μέρος σε ασφαλιστική σύμβαση με την Apeiron Insurance Project.
- **Εκπρόσωπος Αιτιάσεων:** Ειδικός υπάλληλος της εταιρείας υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την επίλυση των αιτιάσεων.

5. Διαχείριση Αιτιάσεων

Η Apeiron Insurance Project δεσμεύεται να διερευνά και να επιλύει κάθε αιτίαση με βάση τη διαφάνεια, την καλή πίστη και τις συναλλακτικές αρχές. Η διαδικασία περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

Υποβολή Αιτίασης: Οι αιτιάσεις μπορούν να υποβληθούν μέσω:

- Ηλεκτρονικής φόρμας στην ιστοσελίδα της εταιρείας.
- E-mail: complaints@apeironinsurance.gr
- Τηλεφωνικά στο 213 0904305 (Δευτέρα - Παρασκευή 9:00-17:00).
- Ταχυδρομικά στη διεύθυνση της εταιρείας: Apeiron Insurance Project, Λεωφόρος Ανδρέα Συγγρού 40-42, 11742 Αθήνα.
- Μέσω φαξ: 213 0904399.

Διαδικασία Αντιμετώπισης Αιτιάσεων

- **Αρχική Εξέταση:** Η αιτίαση καταγράφεται και ανατίθεται σε υπεύθυνο εκπρόσωπο αιτιάσεων εντός **5 εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή της.
 - **Έρευνα και Ανάλυση:** Ο υπεύθυνος αξιολογεί το αίτημα του πελάτη και επικοινωνεί με τον πελάτη για περαιτέρω διευκρινίσεις αν απαιτείται. Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά την πληρωμή ή αποζημίωση, εξετάζεται ολόκληρη η διαδικασία αποζημίωσης.
 - **Επίλυση:** Η Apeiron Insurance Project υποχρεούται να παρέχει γραπτή απάντηση εντός 50 ημερών από την παραλαβή της αιτίασης. Εφόσον είναι εφικτό, η εταιρία μπορεί να προτείνει λύση εντός **15 εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης. Ειδικά για τα πιο σύνθετα ζητήματα, η απάντηση ενδέχεται να παραταθεί σε **30 εργάσιμες ημέρες**, με την προϋπόθεση ότι ο πελάτης θα έχει ενημερωθεί έγκαιρα.
 - Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών αιτιολογείται από την εταιρία εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.
 - Ο αιτιώμενος θα τελεί εν γνώση ότι με την ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτεται η παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.
 - **Καταγραφή και Παρακολούθηση:** Η εταιρεία καταγράφει κάθε αιτίαση και τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την επίλυσή της στο **ηλεκτρονικό αρχείο διαχείρισης αιτιάσεων**. Αυτό το αρχείο παρακολουθείται για την εξαγωγή στατιστικών και την ανάλυση τυχόν επαναλαμβανόμενων ζητημάτων.
2. **Διαδικασία Εξέτασης:**
- Αιτίαση θα καταγράφεται και θα αποστέλλεται αποδεικτικό παραλαβής στον αιτιώμενο, μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου διαχείρισης.

3. Αντίθετες Περιπτώσεις:

- Εάν δεν επιτευχθεί αποδεκτή λύση, ο αιτών μπορεί να προσφύγει στις αρμόδιες Αρχές για εξωδικαστική επίλυση. Ενδεικτικά, οι εξής Αρχές μπορούν να διασφαλίσουν την επιπλέον υποστήριξη:

- **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή**
<http://www.efpolis.gr/>
- **Συνήγορος του Καταναλωτή**
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>
- **Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος**
<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx>
- **Υπουργείο Ανάπτυξης**
<https://www.mindev.gov.gr/>

Ενότητα

[Εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών](#)

6. Δικαιώματα Πελάτη

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα:

- Να υποβάλει παράπονα δωρεάν
- Να λαμβάνει σαφή και κατανοητή πληροφόρηση για τη διαδικασία και τις προθεσμίες επίλυσης.
- Να ενημερώνεται για την εξέλιξη της αίτησης του.

7. Τήρηση Αρχείου

Η εταιρεία τηρεί ασφαλές αρχείο για τις αιτιάσεις, το οποίο περιλαμβάνει:

- Ημερομηνία υποβολής και ολοκλήρωσης της αιτίας.
- Στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου.
- Συνοπτική περιγραφή της αιτίας.
- Έκβαση της αιτίας.
Το αρχείο παραμένει διαθέσιμο για τουλάχιστον **πέντε (5) χρόνια** και υπόκειται σε τακτικούς ελέγχους και εκθέσεις προς τη Διοίκηση της εταιρείας.

8. Ρόλοι και Ευθύνες Συμμόρφωσης

- **Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων:** Διασφαλίζει τη σωστή εφαρμογή της Πολιτικής Αιτιάσεων και την ολοκλήρωση της διαδικασίας εντός των οριζόμενων προθεσμιών.

- **Συνολικό Προσωπικό:** Όλοι οι υπάλληλοι της Apeiron Insurance Project είναι υπεύθυνοι για τη σωστή διαχείριση των αιτιάσεων και την επικοινωνία με τους πελάτες για την επίλυση των παραπόνων.

9. Παρακολούθηση και Αναφορές

Η εταιρεία καταρτίζει και υποβάλλει εκθέσεις για την πορεία επίλυσης των αιτιάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο κάθε εξαμήνου ή έκτακτα, εάν κρίνεται αναγκαίο. Η έκθεση περιλαμβάνει:

- Αριθμό υποβληθεισών αιτιάσεων.
- Στατιστικά στοιχεία επίλυσης.
- Πιθανά κενά στις εσωτερικές διαδικασίες της εταιρείας.

10. Αναθεώρηση Πολιτικής

Η Πολιτική Αιτιάσεων αναθεωρείται τουλάχιστον μία φορά ετησίως ή όταν απαιτείται από αλλαγές στη νομοθεσία ή στις εσωτερικές διαδικασίες της εταιρείας. Οι αναθεωρήσεις ανακοινώνονται και αναρτώνται στην ιστοσελίδα της εταιρείας: www.apeironinsurance.gr.