

COMPLAINTS MANAGEMENT POLICY	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ
Our company has adopted and implements – in accordance with the applicable law – a Complaint Management Policy under which it undertakes the substantive and objective investigation of the complaints that come from our customers and/or third parties and which concern our services. <u>What is the complaint?</u> The complaint is a statement of dissatisfaction relating to the services rendered. The concept of complaint does not include: - Claim notifications - Compensations requests - Sections related to the execution of insurance policies <u>How can you submit your complaint?</u> You can submit your complaint by filling in the respective form, which you can find by clicking here. You can forward the completed complaint form to us: 1. By email at dpo@exl.gr 2. By post to EXL Consulting SA, 46b A. Metaxa Ave., 16674 Glyfada, Attention to Mr. Michalis Akassis	Η Εταιρία μας, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει - σύμφωνα με την σχετική Νομοθεσία - Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, με την οποία δεσμεύεται και προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή/και τρίτων, που αφορούν τις υπηρεσιών που παρέχει. <u>Τι είναι η αιτίαση;</u> Σαν αιτίαση νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας για τις υπηρεσίες που έχουμε προσφέρει. Δεν θεωρούνται αιτιάσεις: - Οι αναγγελίες απαιτήσεων ασφαλιστηρίων - Οι αιτήσεις αποζημίωσης - Θέματα που σχετίζονται με την εκτέλεση ασφαλιστηρίων συμβολαίων <u>Πως μπορείτε να υποβάλλετε την αιτιάσή σας;</u> Μπορείτε να υποβάλετε την αιτιάσή σας συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο το οποίο βρίσκεται εδώ. Μπορείτε να μας προωθήσετε το συμπληρωμένο έντυπο: 1. Μέσω email: dpo@exl.gr 2. Ταχυδρομικώς στην EXL Consulting AE, Λεωφ. Α. Μεταξά 46β, 16674 Γλυφάδα, Υπόψη κου Μιχάλη Ακάση

<u>What is the procedure we follow after the complaint?</u> Once we receive your complaint form, we will file it and we will confirm receipt. Within 50 days of the date of receipt of the complaint, we will respond in writing. If, for any reason, we cannot meet the above deadline, we will inform you in writing for the reasons of the delay and the expected time to complete the process. If your complaint relates to an insurance company working with us, we will notify you that it will be forwarded to the insurance company in order to be investigated. If our response does not satisfy you, you reserve the right to forward your complaint to the following institutions: • Bank of Greece - Department of Private Insurance Supervision http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx • General Secretariat for Consumer http://www.efpolis.gr/ • Consumers' Ombudsman http://www.synigoroskatanaloti.gr/	<u>Ποια είναι η διαδικασία που ακολουθούμε μετά την υποβολή της αιτίας;</u> Μόλις λάβουμε την αιτίαση σας, θα την αρχειοθετήσουμε και θα σας επιβεβαιώσουμε την παραλαβή της. Εντός 50 ημερών από την παραλαβή της, θα σας απαντήσουμε γραπτώς. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, δεν μπορέσουμε να απαντήσουμε εντός της ανωτέρω ημερομηνίας, θα σας ενημερώσουμε γραπτώς για τους λόγους της καθυστέρησης και τον εκτιμώμενο χρόνο ανταπόκρισης μας. Εάν η αιτίασή σας σχετίζεται με ασφαλιστική εταιρεία με την οποία συνεργαζόμαστε, θα σας ενημερώσουμε ότι θα την προωθήσουμε στην ασφαλιστική εταιρεία για να την διερευνήσει. Σε περίπτωση που δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας στην αιτίασή σας, μπορείτε να απευθυνθείτε περαιτέρω στους ακόλουθους αρμόδιους θεσμικούς φορείς: • Τράπεζα της Ελλάδος - Εποπτεία Ιδιωτικής Ασφάλισης http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx • Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή http://www.efpolis.gr/ • Συνήγορος του Καταναλωτή http://www.synigoroskatanaloti.gr/
---	--