



Με ποιό τρόπο μπορεί να υποβληθεί παράπονο προς την εταιρεία;

Ο παραπονούμενος έχει τη δυνατότητα:

- Να συμπληρώσει την σχετική φόρμα υποβολής παραπόνου η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας (www.uci.gr).
- Να προσέλθει στα γραφεία της εταιρείας επί της οδού Αγγέλου Πυρρή 5, Τ.Κ. 11527, Αθήνα, με την συμπλήρωση του σχετικού εντύπου.
- Να υποβάλει παράπονο μέσω Fax στον αριθμό: 210-7759154.
- Να υποβάλει παράπονο μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints@uci.com
- Να υποβάλει παράπονο μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας στα τηλέφωνα: 210-7491800, 8011005005.

Ποιά είναι η διαδικασία χειρισμού παραπόνων;

- Κατά την παραλαβή κάθε παραπόνου η εταιρεία παρέχει στον παραπονούμενο βεβαίωση παραλαβής καθώς και γραπτή πληροφόρηση σχετικά με την εφαρμοζόμενη διαδικασία χειρισμού παραπόνων που ακολουθείται. Επικεφαλής της λειτουργίας παραπόνων είναι ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της εταιρείας.
- Κατόπιν της υποβολής του παραπόνου το αρμόδιο τμήμα μελετά και μεριμνά για την συλλογή και τη διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με το υποβληθέν παράπονο σε συνεργασία με όλα τα εμπλεκόμενα τμήματα, με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.
- Κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, η εταιρεία παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.



- Η εταιρεία υποχρεούται να απαντήσει εντός 45 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή του παραπόνου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η τήρηση της άνω προθεσμίας η εταιρεία ενημερώνει τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και αναφέρει το χρόνο που θα απαιτηθεί προκειμένου να διερευνηθεί το παράπονο και να παρασχεθεί η σχετική απάντηση.
- Η απάντηση που παράσχεται στον παραπονούμενο συντάσσεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Ο παραπονούμενος ενημερώνεται ότι σε περίπτωση που η τελική απάντηση δεν τον ικανοποιήσει έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί εγγράφως σε μηχανισμούς εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή / και στην , κατά περίπτωση Αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένει στο παράπονό του όπως:
 - Τράπεζα της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
 - Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
 - Συνήγορος του Καταναλωτή
 - Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών



ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Εφόσον θεωρήσετε ότι παρά την προσφυγή σας στα αρμόδια όργανα της UCI LMS δεν έχει αντιμετωπισθεί το πρόβλημά σας ικανοποιητικά διατηρείτε το δικαίωμα να προωθήσετε την καταγγελία σας σε τρίτους θεσμικούς φορείς:

Τράπεζα της Ελλάδος

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα

Τηλ.: 210 3205222, 210 3205223

Fax: 210 3205437-8

Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα

Τηλ.: 1520

Fax: 210 3843549

Συνήγορος του Καταναλωτή

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα

Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458

Fax: 210 6460414

Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών

Μασσαλίας 1, Τ.Κ. 10680, Αθήνα, τηλ. 210 3376700, φαξ 210 3238821

ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση contact@bank-invest-omb.gr