



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ



Με βάση την υπ' αριθμόν 89/5.4.2016 πράξης της εκτελεστικής επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος αναφορικά με την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές ισχύουν τα ακόλουθα:

- Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής υιοθετεί και εφαρμόζει “Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων” η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το Όργανο Διοίκησης καθορίζει το περιεχόμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, επιβλέπει και φέρει ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή.
- Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, με την εξαίρεση των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Από τις ανωτέρω υποχρεώσεις εξαιρούνται:

- ✓ Οι δραστηριότητες των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών οι οποίες δεν εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος
- ✓ Ένας Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εξετάζει αιτίαση βάσει των διατάξεων της πράξης εκτελεστικής επιτροπής 88/5.4.2016 για λογαριασμό Ασφαλιστικής εταιρίας.

A. ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναλαμβάνει ή με αμοιβή δραστηριότητες Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης.

2. Αιτίαση (Παράπονο)

Ορίζεται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην «Europrotection Insurance Brokers A.E.» από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της.

3. Αιτώμενος (Αποδέκτης των υπηρεσιών της «Europrotection Insurance Brokers A.E.»

Ορίζεται το πρόσωπο που έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

B. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ EUROPROTECTION INSURANCE BROKERS

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «Europrotection Insurance Brokers A.E.» είναι υπεύθυνο για την υιοθέτηση έγγραφης Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, με καθορισμένο περιεχόμενο, επίβλεψη και ευθύνη για την εφαρμογή και γνωστοποίηση της σε όλους τους υπαλλήλους.



Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «Europrotection Insurance Brokers A.E.» διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε διαθέσιμου στοιχείου και πληροφορίας, και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, ενώ προσβλέπει στην αντιμετώπιση εμφάνισης περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων.

Για τον σκοπό αυτό έχει καταρτιστεί και επικοινωνηθεί σχετικό Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων.

Δ. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Στο εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη διαχείριση των Αιτιάσεων με τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- ✓ συγκέντρωση όλων των Αιτιάσεων σε κεντροποιημένη μονάδα και καταγραφή σε ενιαίο Μητρώο έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης
- ✓ παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση της Αιτίας ενεργειών αναφορικά με τον εντοπισμό, την ανάλυση των αιτιών και την επίλυση του θέματος
- ✓ έγκαιρη, σαφής, πλήρης και ομοιόμορφη απάντηση προς όλους τους Αιτούντες

Στις διαδικασίες αυτές περιλαμβάνεται και μια σειρά από ενέργειες, οι οποίες έχουν στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η «Europrotection Insurance Brokers A.E.» και κατά συνέπεια την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

Ε. ΤΗΡΗΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου τηρείται σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων Αιτιάσεων.

Ως ελάχιστο περιεχόμενο κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- ✓ η ημερομηνία υποβολής της Αιτίας από τον Αιτιώμενο
- ✓ η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- ✓ τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- ✓ συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης Αιτίας
- ✓ ο κλάδος Ασφάλισης στον οποίο αφορά η Αιτία
- ✓ τα συμπεράσματα από την έκβαση της Αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με τη πλήρη σειρά των εγγραφών που αφορούν στη διαχείριση κάθε Αιτίας ξεχωριστά.



Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον δέκα ετών από την υποβολή της Αιτίασης ενώ η «Europrotection Insurance Brokers A.E.» θα παρέχει άμεσα προς την Τράπεζα της Ελλάδος σχετικά έγγραφα και πληροφορίες, εφόσον ζητηθούν.

Επίσης στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων σε συνεχή βάση αναλύονται οι αιτίες Αιτιάσεων, και τυχόν αδυναμίες ή ελλείψεις στις διαδικασίες επικοινωνούνται στη Διοίκηση και τις αρμόδιες της «Europrotection Insurance Brokers A.E.» ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

ΣΤ. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Ο Αιτιώμενος μπορεί να υποβάλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- ✓ Προφορικά, στα γραφεία της «Europrotection Insurance Brokers A.E.»
- ✓ Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων»
 - α) με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση:
Europrotection Insurance Brokers A.E.
Υπηρεσία Αιτιάσεων
Λ. Μεσογείων 364
15341 Αγ. Παρασκευή
 - β) με μήνυμα τηλεμοιοτυπίας (fax) 211 1047010
- ✓ Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail): με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση:
salesupport@europrotection.gr

Ζ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η «Europrotection Insurance Brokers A.E.» θα παραδίδει στον Αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας Αιτίασης η οποία θα συμπίπτει με τον αριθμό καταχώρισης στο Μητρώο Αιτιάσεων.

Σημειώνεται ότι εφόσον η Αιτίαση δεν αφορά την «Europrotection Insurance Brokers A.E.» αλλά πρόκειται για Αιτίαση κατά συνεργαζόμενες Ασφαλιστικής εταιρίας, θα προωθεί στην συνεργαζόμενη Ασφαλιστική εταιρία την Αιτίαση, ενημερώνοντας παράλληλα τον αιτιώμενο ότι η εξέταση της Αιτίασης θα ολοκληρωθεί από την συνεργαζόμενη Ασφαλιστική εταιρία, η οποία και αναλαμβάνει να του απαντήσει.

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 20 ημερολογιακών ημερών.