

Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων & Παραπόνων

Greek

Aspect Labs Europe



Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων & Παραπόνων

1. Εισαγωγή:

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Aspect Labs Europe Ασφαλιστικοί Πράκτορες Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία » και το δ.τ. «Aspect Labs Europe A.E.» (εφεξής η «Εταιρεία») έχει συσταθεί, λειτουργεί κι εκπροσωπείται νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου και έχει αριθμό μητρώου ανωνύμων εταιρειών αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 182727703000, Α.Φ.Μ. 802785392 / ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, εδρεύει στην Αθήνα, επί της Λεωφόρου Συγγρού αρ. 171, Νέα Σμύρνη, 171 21, είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών με αρ. Μητρώου 445622 (στο ειδικό μητρώο ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου 10160 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με αριθμό μητρώου 1711) και παρέχει νομίμως υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης/ διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Στα πλαίσια, της δραστηριοποίησής μας ως ασφαλιστικοί Πράκτορες και Ανταποκριτές (Coverholders), υιοθετούμε και εφαρμόζουμε Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων & Παραπόνων (εφεξής η «Πολιτική»), δυνάμει του Ν. 4583/2018 και της με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο «Διαχείριση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές», η οποία καθορίζει τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις του. Η παρούσα πολιτική έχει εγκριθεί από τη διοίκηση της Εταιρείας σύμφωνα με την από Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της.

2. Στόχος:

Με την παρούσα Πολιτική η Εταιρεία δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων των πελατών της ή/και τρίτων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, με γνώμονα την καλή πίστη μέσω της συγκέντρωσης κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

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 Εταιρεία.

Διευκρινίζεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 1 & 2 παρ. α της ανωτέρω αναφερόμενης Π.Ε.Ε. της Τράπεζας της Ελλάδος, η ανωτέρω πράξη δεν εφαρμόζεται όταν: «ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος».

3. Ορισμοί:

Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

Ως «αιτιώμενος» νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

4. Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων

4.1 Υποβολή Παραπόνων- αιτιάσεων

- 4.1.1 Οι ασφαλισμένοι ή/και τρίτοι που επιθυμούν να υποβάλλουν κάποιο παράπονο οφείλουν να γνωστοποιήσουν στην Εταιρεία καθ' ελάχιστον τα κάτωθι στοιχεία:
- Προσωπικά στοιχεία αιτιώμενου (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων επικοινωνίας τους)
 - Κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση
 - Περιγραφή του παραπόνου/αιτίασης/ δήλωσης δυσαρέσκειας και της επιθυμητής λύσης ή αιτήματος.
- 4.1.2 Η υποβολή αιτιάσεων θα πραγματοποιείται υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων. Όλα τα παράπονα θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς μέσω:
- Μέσω e-mail:
 - Ταχυδρομικώς υπόψη: Aspect Labs Europe A.E. (υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων, κ./κα., Λεωφόρου Συγγρού αρ. 171, Νέα Σμύρνη, 171 21)
- 4.1.3 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ζητά την ταυτοποίηση των εν λόγω προσώπων σε συμμόρφωση με την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

4.2 Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων

- 4.2.1. Η Εταιρεία τηρεί μητρώο αιτιάσεων και σχετικών αρχείων, όπου θα καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:
- α. Η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος
 - β. Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
 - γ. Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης
 - δ. Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση και
 - ε. Η έκβαση της αιτίασης
- 4.2.2. Η Εταιρεία τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το σχετικό αρχείο διατηρείται σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για διάστημα πέντε (5) ετών, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

4.3 Διαδικασία Διαχείρισης αιτιάσεων:

- 4.3.1 Κατά την παραλαβή της αιτίασης από την Εταιρεία, ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή τμήματος για το χειρισμό της αιτίασης, καθώς και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στην Εταιρεία για την πλήρη διερεύνηση της αιτιάσής του. Επίσης, η Εταιρεία θα ενημερώνει τους αιτιώμενους ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.
- 4.3.2 Η Εταιρεία θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσει την αιτίαση το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός της νόμιμης προθεσμίας, ήτοι εντός πενήντα (50) ημερών από την παραλαβή της. Η Εταιρεία θα διαβιβάζει τα

ερωτήματα/ αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. Επί των απλών ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης – καταναλωτής αιτιώμενος λαμβάνει απάντηση από την Εταιρεία ή και απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην εταιρία Εταιρεία που αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σημειώνεται ότι η τελευταία έχει διορίσει υπεύθυνο πρόσωπο που συντονίζει την ορθή και έγκαιρη διαχείριση των γραπτών παραπόνων που υποβάλλονται, τα οποία απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών.

4.3.3 Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του πελάτη – καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας/ αιτίας προς Εταιρεία μέσω της διαδικασίας αυτής, δε διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης. Σε κάθε περίπτωση, Εταιρεία ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία εξέτασης της αιτίας του σε εύλογο χρόνο ή/και κατόπιν αιτήματός του. Η Εταιρεία υποχρεούται, εντός νόμιμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίας και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο, είτε με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της η αιτία ή με οιοδήποτε άλλο τρόπο στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας του αιτιώμενου. Επιπλέον, στην απάντηση αυτή η Εταιρεία θα ενημερώνει ρητά τον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμένει στην αιτίασή του. Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών θα αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτιώμενο και θα προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας.

4.3.4. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί μια αμοιβαίως αποδεκτή λύση, η Εταιρεία θα γνωστοποιεί στον αιτιώμενο τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας του, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας του. Ενδεικτικά, ο αιτιώμενος μπορεί να απευθυνθεί:

- Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης)
Ελ. Βενιζέλου 21, Αθήνα Τ.Κ. 102 50
Τηλ: 210 3201111
<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx>
- Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή)
Πλατεία Κάννιγος, Αθήνα Τ.Κ. 101 81
Τηλ: 1520
<http://www.efpolis.gr/>
- Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, Αθήνα Τ.Κ. 114 71
Τηλ: 210 6460612
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>
Παράπονα που απευθύνονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή θα πρέπει να υποβληθούν εντός ενός (1) έτους αφότου λάβατε πλήρη γνώση της βλαπτικής για εσάς πράξης ή παράλειψης.
- Lloyd's Insurance Company S.A.
lloydseurope.complaints-notification@lloyds.com

- 4.3.6. Κατά τη διαχείριση κάθε μίας αιτιάσης η Εταιρεία θα αναλύει και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της, ενώ δε τα αρμόδια πρόσωπα και τμήματα της Εταιρεία θα διατυπώνουν προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Σε κάθε περίπτωση, στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους ο Υπεύθυνος Αιτιάσεων θα υποβάλει έκθεση προς τη Διοίκηση και το Υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο για την Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση της Εταιρεία, με την οποία θα ενημερώνει τόσο για τον αριθμό, όσο και για τη φύση και την πορεία επίλυσης των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της και θα διατυπώνει προτάσεις για την εξάλειψη αυτών.
- 4.3.7. Η Εταιρεία θα παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος, όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που την αφορούν.

5. Ισχύς – Έγκριση – Τροποποιήσεις

- 5.1 Η παρούσα Πολιτική τέθηκε σε ισχύ με την από Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρεία, τέθηκε σε γνώση του αρμοδίου προσωπικού της και έχει δε αναρτηθεί σε στην ιστοσελίδα της
- 5.2 Η Πολιτική αναθεωρείται και επικαιροποιείται, όποτε κριθεί αναγκαίο, από τη Διοίκηση της Εταιρεία και οι τροποποιήσεις της εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο αυτής και η επικαιροποιημένη μορφή αναρτάται στην ιστοσελίδα της

aspect,