

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 89 / 5.4.2016 Πράξη Εκτέλεσης Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές (ΦΕΚ τεύχος Β αρ. 1050/14.4.2016), η ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής (πράκτορας ασφαλειών) έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, με την οποία δεσμεύεται να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή τρίτων αποδεκτών των υπηρεσιών της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Στόχος της ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών είναι να εκπληρώνει τις δεσμεύσεις της προς του πελάτες της και θεωρούμε απαραίτητο να γνωρίζουμε οποιαδήποτε δυσαρέσκεια ή παράπονο έχετε. Έτσι για να μπορέσουμε να διευθετήσουμε με τον καλύτερο τρόπο τυχόν προβλήματα που θα ανακύψουν αλλά και να λάβουμε τα απαραίτητα μέτρα ώστε να αποφευχθούν στο μέλλον , ακολουθούμε συγκεκριμένη Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων που αναλύεται ως ακολούθως:

1) ΟΡΙΣΜΟΙ

Ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναλαμβάνει ή ασκεί έναντι αμοιβής δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και είναι πιστοποιημένο από τον νόμο να το πράττει. Ως αιτίαση-παράπονο νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας για οποιονδήποτε λόγο που αφορά την διαδικασία της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που απευθύνεται προς της ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα τα οποία σχετίζονται με την ασφαλιστική σύμβαση και την παροχή πληροφοριών από την ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ σχετικά με αυτή. Τέλος ως αιτιώμενος νοείται το πρόσωπο φυσικό ή νομικό το οποίο έχει υποβάλλει αιτίαση προς την ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ και μπορεί να αποτελεί ασφαλισμένο / συμβαλλόμενο , δικαιούχο αποζημίωσης , αντισυμβαλλόμενο.

2) ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών είναι υπεύθυνο για την υιοθέτηση έγγραφης πολιτικής διαχείρισης αιτιάσεων με συγκεκριμένο περιεχόμενο , επίβλεψη και ευθύνη για την ορθή εφαρμογή της από όλους τους εργαζόμενους της . Έτσι η εταιρεία διαμεσολάβησης ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών για να διασφαλίσει ότι όλες οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη στο μέτρο του δυνατού , έχει καταρτίσει Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων σύμφωνα με το οποίο : α) Συγκεντρώνει και καταγράφει όλες τις αιτιάσεις σε ένα ενιαίο μητρώο έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης προς τον αιτιώμενο. Β) Παρακολουθεί κεντροποιημένα όλες τις αιτιάσεις, για παρακολούθηση τυχόν επαναλήψεων ή παραλείψεων ή μη επιλύσεων όμοιων ζητημάτων. Γ) Συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία εκείνα που απαιτούνται για την άμεση επίλυση του ζητήματος με έγκαιρη , σαφή και ομοιόμορφη απάντηση

προς όλους τους αιτιώμενους. Δ) Αναλύει κάθε αιτίαση με γνώμονα να θεσμοθετήσει ενέργειες και διαδικασίες που θα απαλείψουν κάθε πιθανή αναπαραγωγή του φαινομένου και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών.

Έτσι στο Μητρώο τήρησης αιτιάσεων τηρούνται για κάθε καταχώρηση κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία που παρέχονται από το έντυπο αιτιάσεων που διατηρεί η εταιρεία και είναι στην διακριτική ευχέρεια κάθε ατόμου : α) Ημερομηνία υποβολής της αιτίασης β) Τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου γ) Συνοπτική περιγραφή της αιτίασης δ) Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αναφέρεται η αιτίαση ε) Η ημερομηνία κατά την οποία απαντήθηκε η αιτίαση και έκλεισε ο σχετικός φάκελος στ) Τα συμπεράσματα αναφορικά με την έκβαση της αιτίασης. Το μητρώο τήρησης αιτιάσεων μαζί με όλα εκείνα τα έγγραφα που συνοδεύουν κάθε αιτίαση όπως και την διαχείριση αυτής τηρείται σε ασφαλές σημείο και διατηρείται για διάστημα τουλάχιστον δέκα (10) ετών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης ενώ η ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών θα παρέχει άμεσα προς την Τράπεζα της Ελλάδος και οποιαδήποτε άλλη νόμιμη αρχή , τα σχετικά έγγραφα εφόσον της ζητηθούν .

3) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Ο αιτιώμενος μπορεί να υποβάλλει τα παράπονά του προς την εταιρεία με τους ακόλουθους τρόπους :

- ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ στα γραφεία της ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών
- Μέσω e-mail στο ergovas@hotmail.com
- Μέσω φαξ στο 2310 – 475 578
- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση : ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Βούλγαρη 57 – Χαριλάου – 54249 – Θεσ/νίκη

Υπεύθυνος για τη λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων έχει οριστεί ο κος Βασιλάκης Δημήτριος

4) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ & ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Μόλις η εταιρεία ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών παραλάβει ένα έντυπο αιτίασης , άμεσα θα παραδίξει στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή του η οποία θα έχει αύξοντα αριθμό όμοιο με εκείνον της καταχώρησης στο μητρώο τήρησης αιτιάσεων της εταιρείας. Σε περίπτωση που η εν λόγω αιτίαση δεν αφορά την ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών αλλά συνεργαζόμενη με αυτή ασφαλιστική εταιρεία ή τρίτη εταιρεία (πραγματογνωμόνων κ.λπ.) θα προωθείται σε αυτή ενώ παράλληλα θα ενημερώνει τον αιτιώμενο ότι η εξέταση της αιτιάσής του θα πραγματοποιηθεί από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρεία που αφορά και η οποία αναλαμβάνει εξολοκλήρου να του απαντήσει. Σε περίπτωση που η αιτίαση αφορά την ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών , τότε το αργότερο εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αιτίασης θα έχει εξεταστεί και

απαντηθεί με ανάλογη εγγραφή της στο μητρώο τήρησης αιτιάσεων και ενημέρωση του αιτιώμενου.

5) ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Για την υποβολή κάθε τύπου αιτίασης από τον αιτιώμενο , η εταιρεία ΕΡΓΟΒΑΣ ΑΕ – Πρακτόρευση Ασφαλειών έχει καταρτίσει ειδικό έντυπο αιτιάσεων που ο ενδιαφερόμενος μπορεί να βρει στα ακόλουθα σημεία :

- Στην ιστοσελίδα της εταιρείας : www.ergovas.gr
- Στα γραφεία της εταιρείας στη διεύθυνση : Βούλγαρη 57 – Χαριλάου – Θεσσαλονίκης – 54259 – 3^{ος} Όροφος.
- Εφόσον την αιτηθεί να του σταλεί μέσω email προς το ergovas@hotmail.com