

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Στην Εταιρεία JUST TRUST δεσμευόμαστε για τα κάτωθι:

Η εταιρεία με την επωνυμία “JUST TRUST Ο.Ε.” (εφεξής καλούμενη JUST TRUST), η οποία εδρεύει στο Ναύπλιο, επί της οδού Άργους 103, με αριθμό ΓΕΜΗ147362713000, με ΑΦΜ 801030391, ΔΟΥ Ναυπλίου, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων (εφεξής καλούμενη Πολιτική) σύμφωνα με την 89/05.04.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο ‘Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές’.

Με την Πολιτική αυτή στοχεύεται η ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών ή τρίτων σε σχέση με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που η JUST TRUST παρέχει ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Μέσω της συγκέντρωσης των αιτιάσεων ο στόχος είναι να εντοπιστούν τυχόν αδυναμίες και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά, προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο εξυπηρέτησης.

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

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, και πλήρης απάντηση προς όλους τους αιτούντες.

Στις διαδικασίες αυτές περιλαμβάνεται και μία σειρά από ενέργειες, οι οποίες έχουν στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η JUST TRUST και κατά συνεπεία την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

Η JUST TRUST δεσμεύεται ότι οι αιτιάσεις θα διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη και το σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και θα καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση. Επιπλέον δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, η JUST TRUST επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

A. Ορισμοί

Ως «αιτίαση» (παράπονο) νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημιώσεων ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή υπηρεσιών ή διευκρινίσεων.

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

B . Υποβολή παραπόνων

Οι ασφαλισμένοι ή και τρίτοι που γίνονται αποδέκτες των Υπηρεσιών της JUST TRUST προκειμένου να υποβάλουν αιτίαση πρέπει να γνωστοποιήσουν στην JUST TRUST τα κάτωθι:

1. Τα προσωπικά τους στοιχεία καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους
2. Τον κλάδο ασφάλισης που αφορά την αιτίαση
3. Περιγραφή της αιτίας/ παραπόνου και της επιθυμητής λύσης

Γ. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

Ο αιτώμενος μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- Προφορικά, στα γραφεία της JUST TRUST
- Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμα Αιτιάσεων»(α) με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση: JUST TRUST Ο.Ε. Άργους 103, Ναύπλιο TK 21100 (β) με μήνυμα τηλεομοιοτυπίας (fax) 2752 181049

(γ) Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail): με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: info@justtrust.gr

Η υποβολή θα γίνεται υπόψη του Υπεύθυνου διαχείρισης Αιτιάσεων. Ο αιτώμενος θα λαμβάνει το ταχύτερο δυνατόν αποδεικτικό παραλαβής, στο οποίο θα αναγράφονται τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου για τον χειρισμό της αιτίας, τη διαδικασία και τις πληροφορίες που πρέπει να παράσχει ο αιτώμενος για την διερεύνηση της υπόθεσής του.

Δ. Τήρηση Μητρώου αιτιάσεων

Η JUST TRUST τηρεί σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων αιτιάσεων. Ως ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- η ημερομηνία υποβολής της αιτίας από τον αιτώμενο
- η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτώμενου
- συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας
- ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση
- τα συμπεράσματα από την έκβαση της αιτίας

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα πέντε ετών από την υποβολή της αιτίας, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

Η JUST TRUST 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 στην Διοίκηση της JUST TRUST ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

E. Διαδικασία και χρόνος απάντησης αιτιάσεων

Η JUST TRUST θα παραδίδει στον αιτώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης η οποία θα συμπίπτει με τον αριθμό καταχώρησης στο Μητρώο Αιτιάσεων.

Σημειώνεται ότι εφόσον η αιτίαση δεν αφορά την JUST TRUST αλλά πρόκειται για αιτίαση κατά συνεργαζόμενης ασφαλιστικής εταιρίας, θα προωθεί στην συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία την αιτίαση, ενημερώνοντας παράλληλα τον αιτώμενο ότι η εξέταστης 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 50 ημερολογιακών ημερών. Η JUST TRUST θα αποστέλλει έγγραφη αιτιολογημένη απάντηση στον αιτώμενο. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας θα πρέπει να αιτιολογείται.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση η JUST TRUST ενημερώνει τον αιτώμενο για την δυνατότητα να ακολουθήσει τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Επίσης, εάν ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Ασφαλισμένοι, αντισυμβαλλόμενοι, δικαιούχοι, ενώσεις καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία κατά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στην Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ή αντιβαίνουν στα χρηστά ή συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη. Σε κάθε περίπτωση προωθείται η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν.

Σημειώνουμε ότι λειτουργούν τα ακόλουθοι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος,
- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή,
- Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,
- Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.