

ΙΟΥΝΙΟΣ 2021



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Περιεχόμενα

1. Σκοπός Πολιτικής
2. Κανονιστικό Πλαίσιο
3. Βασικές Έννοιες
4. Διαχείριση Αιτιάσεων
5. Τράπεζα της Ελλάδος
6. Τήρηση αρχείου
7. Τρόποι Αποστολής Αιτίας

1. Σκοπός Πολιτικής

Με την παρούσα ανάρτηση υπό τον τίτλο "Πολιτική" ως ακολουθεί κατωτέρω γνωστοποιούνται οι γενικές αρχές και οι βασικές διαδικασίες για την δίκαιη διερεύνηση των αιτιάσεων των πελατών της εταιρίας μας.

2. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η παρούσα Πολιτική χαράσσεται σε συμμόρφωση καθώς και ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές της υπ' αριθμ. 89/5.4.2016 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος.

3. Βασικές Έννοιες

«Αιτίαση»

Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του Π.Δ. 190/2006. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων, αιτήσεις αποζημίωσης, καθώς και απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του εκάστοτε ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

«Αιτιώμενος»

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. Διαχείριση Αιτιάσεων

Όλες οι Αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη και έθιμα μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε σχετικού και συναφούς στοιχείου και πληροφορίας.

Η διερεύνηση της Αιτίασης και η έγγραφη απάντηση προς τον Αιτιώμενο δεν μπορούν να ξεπερνούν τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από τη λήψη της.

Με τη λήψη της αιτίασης, θα δημιουργηθεί σχετικός φάκελος με τον αιτιώμενο να λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της διαδικασίας που θα ακολουθήσει, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό της αιτίασης, καθώς και το είδος των πληροφοριών και των συμπληρωματικών στοιχείων που τυχόν χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στην Yellow Project για την πλήρη διερεύνηση της αιτιάσής του.

Η εταιρία θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια με σκοπό την επίλυση έκαστης αιτίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την παραλαβή της, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο και την βαρύτητά της. Κατόπιν, θα ενημερώνει τον αιτιώμενο αναφορικά με την πορεία εξέτασης της αιτίας του, σε συνέχεια σχετικού αιτήματός του και περί του τελικού αποτελέσματος.

Εφόσον δεν καταστεί εφικτή η επίλυση του θέματος, η εταιρία υποχρεούται, εντός προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, να ολοκληρώσει την εξέτασή της και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της η αιτίαση. Επιπλέον, στην απάντησή της θα ενημερώνει ρητά τον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμείνει στην αιτίασή του.

Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών αιτιολογείται από την εταιρία εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.

Ο αιτιώμενος θα τελεί εν γνώση ότι με την ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτεται η παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

Επίσης, σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί μια αμοιβαίως αποδεκτή λύση, η εταιρία υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον αιτιώμενο τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασής του.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τις κάτωθι:

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

<http://www.efpolis.gr/>

Συνήγορος του Καταναλωτή

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος

<http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/default.aspx>

5. Τράπεζα της Ελλάδος

Εφόσον η Τράπεζα της Ελλάδος ζητήσει να της αποσταλούν οι αιτιάσεις, παρέχονται όλα τα σχετικά με την υποβολή και διαχείριση της Αιτίασης στοιχεία.

6. Τήρηση Αρχείου

Η εταιρία τηρεί ασφαλές και απολύτως προστατευμένο μητρώο, όπου καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των Αιτιάσεων.

Ειδικότερα :

Η ημερομηνία υποβολής της Αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος.

Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης Αιτίασης.

Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η Αιτίαση.

Η έκβαση της Αιτίασης.

Επίσης, τηρείται η πλήρης σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση της κάθε αιτίασης ξεχωριστά.

7. Τρόποι Αποστολής Αιτίασης

- Ηλεκτρονική φόρμα υποβολής αιτιάσεων
Φόρμα υποβολής αιτιάσεων/παραπόνων | <https://yellowproject.gr/index.php/complain/>
- Μέσω e-mail: info@yellowproject.gr
- Μέσω τηλ.: 216 2025 300 (Δευτέρα έως Παρασκευή: 9 π.μ. έως 5μ.μ.)
- Μέσω fax.: 213 0904399
- Ταχυδρομικώς υπόψη:
Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων
Yellow Project
Λεωφόρος Ανδρέα Συγγρού 40-42, 11742 Αθήνα

8. Συνοπτικά

Η εταιρία μας αποσκοπεί να είναι αρωγός και συνοδοιπόρος εκάστου φυσικού ή νομικού προσώπου με το οποίο έρχεται σε πάσης φύσεως συναλλαγή ή/και συνεργασία. Προς τούτο παραμένει διαθέσιμη προς συζήτηση περί πάσης φύσεως ζήτημα σας απασχολεί και δυνάμεθα να προσφέρουμε λύση με σκοπό τη βέλτιστη παροχή των προσφερόμενων υπηρεσιών μας.