



North Insurance

looking forward

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Με βάση την υπ' αριθμόν 89/5.4.2016 Πράξη 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 την 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 τη καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, με τη εξαίρεση των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.>>

Οι υποχρεώσεις αυτές εφαρμόζονται :

- ✓ σε Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και το Εξωτερικό,
- ✓ σε Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές με έδρα σε κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ενιαίου Οικονομικού Χώρου, αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα είτε με καθεστώς εγκατάστασης είτε με ελεύθερη παροχή υπηρεσιών,
- ✓ στην Ελλάδα υποκαταστήματα Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών με έδρα εκτός ΕΕ

/ ΕΟΧ. Εξαιρούνται :

A) Οι δραστηριότητες των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών οι οποίες δεν εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος.

B) Ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εξετάζει αίτηση βάσει των διατάξεων της Πράξης Εκτέλεσης Επιτροπής 88/5.4.2016

A. Ορισμοί

Ως <<**Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής**>>, νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί με αμοιβή δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Ως <<**Αιτίαση**>> (παράπονο), νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή, στη συγκεκριμένη περίπτωση στη <<**NORTH INSURANCE ΟΕ**>>, από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτιάσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινήσεων.

Ως <<**Αιτιώμενος**>>, νοείται το πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλλει ήδη αίτηση όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ζημιωθείς τρίτος.

B. Γενικές Υποχρεώσεις της NORTH INSURANCE

Η διοίκηση της << **NORTH INSURANCE OE**>>, είναι υπεύθυνη για την υιοθέτηση έγγραφης Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, με καθορισμένο περιεχόμενο, επίβλεψη και ευθύνη για την εφαρμογή και γνωστοποίησή της σε όλους τους υπαλλήλους.

Γ. Πολιτική και Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η <<**NORTH INSURANCE OE**>> 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. Ενώ εναποθέτει στην αντιμετώπιση εμφάνισης περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων.

Δ. Εγχειρίδιο Πολιτικής Αιτιάσεων

Στο παρόν περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με τον εντοπισμό, την καταγραφή, και τη διαχείριση των αιτιάσεων :

- ✓ Συγκέντρωση όλων των αιτιάσεων και καταγραφή αυτών σε ενιαίο Μητρώο, με στόχο την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση καθώς και ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης.
- ✓ Παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση της αιτίας ενεργειών, με τον εντοπισμό, την ανάλυση των αιτιών και την επίλυσή τους.
- ✓ Σαφής, ολοκληρωμένη απάντηση σε όλους τους αιτούντες.

Ε. Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων και σχετικών αρχείων

Η <<**NORTH INSURANCE OE**>> διασφαλίζει τη συγκέντρωση των αιτιάσεων συλλέγοντας όλα τα απαραίτητα στοιχεία όπως :

- ✓ Η ημερομηνία αιτίασης από τον αιτούμενο
- ✓ Η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- ✓ Τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου
- ✓ Συνοπτική περιγραφή της συγκέντρωσης αιτίασης
- ✓ Στον κλάδο ασφάλισης που αφορά η αιτίαση
- ✓ Τα συμπεράσματα από την έκβαση της αιτίασης

Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με τα πλήρη έγγραφα που αφορούν την κάθε αιτίαση ξεχωριστά. Η << **NORTH INSURANCE OE**>> παρέχει στη Τράπεζα της Ελλάδος κάθε έγγραφο και πληροφορία που ζητείται από αυτή.

ΣΤ. Διαδικασία Απάντησης Αιτιάσεων

Η << **NORTH INSURANCE OE**>> προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες

- I. Παραδίδει στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία συντάσσεται σε γλώσσα απλή και κατανοητή (συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθείται για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος που θα χειριστεί την αιτίαση, το είδος των πληροφοριών που απαιτείται να παράσχει ο αιτιώμενος)
- II. Τηρεί συγκεκριμένη προθεσμία, από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, εντός της οποίας θα πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο.

- III. Ενημερώνει τον αιτώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων.
- IV. Ενημερώνει τον αιτώμενο σχετικά με τις αρχές που μπορεί να απευθυνθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας.
- V. Ενημερώνει τον αιτώμενο για την πορεία εξέτασης της αιτίας.
- VI. Αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτώμενο εντός της προθεσμίας.
- VII. Αν δεν ικανοποιείται το αίτημα του αιτώμενου, αναφέρεται ρητά πως ότι ο αιτώμενος έχει το δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του.
- VIII. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εφόσον λάβει σχετική καταγγελία από τη Τράπεζα της Ελλάδος οφείλει να εφαρμόσει τη διαχείριση αιτιάσεων που έχει υιοθετήσει.
- IX. Ο ασφαλισμένος – τρίτος που πιστεύει ότι έχει τις προϋποθέσεις για να κάνει αίτηση μπορεί να κάνει καταγγελία στη Τράπεζα της Ελλάδος.

Στο πλαίσιο της Διαχείρισης των Αιτιάσεων αναλύονται οι αιτίες των αιτιάσεων, τυχόν ελλείψεις και αδυναμίες μεταφέρονται στους αρμόδιους της <<NORTH INSURANCE OE>> ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

Z. Τρόποι Υποβολής Αιτιάσεων

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

- ✓ **Προφορικά**, στα γραφεία της << NORTH INSURANCE OE>>
- ✓ **Εγγράφως**, με αποστολή της << Φόρμα Αιτιάσεων>>
 - Με Αλληλογραφία

NORTH INSURANCE OE

Μπίρη 2, Ρέθυμνο, TK 74100

- ✓ **Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** (email), με αποστολή της <<Φόρμας Αιτιάσεων>> στην ηλεκτρονική μας διεύθυνση info@northinsurance.gr