

VESTER INSURANCE AGENT A.E.
Βαλαωρίτου 17 & Αμερικής, τ.κ. 106 71, Αθήνα
Τηλ 210 32 59 811 - 12 Fax 210 32 10 684
Ιστοσελίδα: www.vester.gr
Email : info@vester.gr

«ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ»

Η εταιρία μας έχει υιοθετήσει 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.

Η εταιρία μας 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. Επίσης, Η εταιρία μας, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, αντιμετωπίζει την εμφάνιση σύγκρουσης συμφερόντων.

Η εταιρία μας αποδέχεται έγγραφες και επώνυμες αιτιάσεις.

Η εταιρία μας τηρεί ασφαλές μητρώο αιτιάσεων όπου καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων ως κάτωθι :

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	EMAIL	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΑΣΦ. ΕΤΑΙΡΙΑ	No ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΧΟΛΙΑ

Η εταιρία μας τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίασης.

Η εταιρία μας πρέπει :

α. να παραδίδει στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η εταιρία μας για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτίαση

β. εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, να έχει ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίασης και να έχει αποστείλει απάντηση στον αιτιώμενο. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης

γ. να ενημερώνει τον αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του

δ. να ενημερώνει τον αιτιώμενο σχετικά με τις Αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης του, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Πολίτη, την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες

ε. να ενημερώνει τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης

στ. να αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β του παρόντος άρθρου. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του αιτιώμενου, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να μείνει στην αιτίαση του

ζ. να δημοσιοποιεί στο καταναλωτικό κοινό τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, ενδεικτικά με έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού τόπου της εταιρίας