ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Η **ΕΚΟΝΟΜΙΑ ΝΕΤ & ΣΙΑ Ε.Ε.** εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές πράξεις της Τράπεζας της Ελλάδος, με στόχο τη δίκαιη, διαφανή και αποτελεσματική διερεύνηση κάθε παραπόνου.

Η εταιρεία ενθαρρύνει τους πελάτες και κάθε πρόσωπο που σχετίζεται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες να γνωστοποιούν γραπτώς οποιαδήποτε δυσαρέσκεια ή παράπονο, ώστε να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν αδυναμίες και να βελτιώνονται οι διαδικασίες και το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Ορισμοί

Ως αιτίαση νοείται κάθε παράπονο ή δήλωση δυσαρέσκειας που σχετίζεται με υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και διαφοροποιείται από απλά αιτήματα πληροφόρησης ή από απαιτήσεις αποζημίωσης.

Ως αιτιώμενος νοείται κάθε πρόσωπο που δικαιούται να υποβάλει αιτίαση, όπως αντισυμβαλλόμενος, ασφαλισμένος, δικαιούχος ή τρίτος.

Τρόποι υποβολής

Οι αιτιάσεις μπορούν να υποβληθούν:

- Με συμπλήρωση του Εντύπου Υποβολής Αιτιάσεων
- Μέσω email: info@economia.net.gr
- Ταχυδρομικά: Εθνάρχου Μακαρίου 31, Περιστέρι 12131

Η παροχή πλήρων στοιχείων διευκολύνει την αποτελεσματική αξιολόγηση του αιτήματος.

Διαδικασία διαχείρισης

Κάθε αιτίαση καταχωρείται με μοναδικό αριθμό αναφοράς και τηρείται σχετικός φάκελος με όλα τα έγγραφα και τις ενέργειες που πραγματοποιούνται.

Η διερεύνηση πραγματοποιείται ανάλογα με τη φύση και την πολυπλοκότητα του θέματος. Η εταιρεία καταβάλλει κάθε προσπάθεια για επίλυση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Σε περίπτωση καθυστέρησης, ο αιτιώμενος ενημερώνεται για τους λόγους και τον εκτιμώμενο χρόνο απάντησης, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προθεσμίες.

Η διαδικασία παρέχεται χωρίς επιβάρυνση και δεν περιορίζει το δικαίωμα προσφυγής στη δικαιοσύνη ή σε αρμόδιες αρχές.

Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Εφόσον δεν επιτευχθεί λύση, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί σε αρμόδιους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή στις εποπτικές αρχές.

Εσωτερική παρακολούθηση

Η εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά τις αιτιάσεις, με σκοπό:

- τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων αιτιών
- τη βελτίωση διαδικασιών
- τη διαχείριση λειτουργικών και κανονιστικών κινδύνων

Στατιστικά στοιχεία και σχετική ενημέρωση παρέχονται στις αρμόδιες αρχές όταν απαιτείται.

Ενημέρωση προσωπικού

Το προσωπικό και οι συνεργάτες ενημερώνονται για την πολιτική και τις διαδικασίες διαχείρισης αιτιάσεων και συμμετέχουν στην εφαρμογή της.