

Διαχείριση Παραπόνων

Η υποβολή παραπόνων από τους πελάτες μας μπορεί να γίνεται είτε προφορικά είτε εγγράφως και να απευθύνεται στον Υπεύθυνο της Marsh που σας εξυπηρετεί, είτε εναλλακτικά στον Compliance Officer της Marsh στην ακόλουθη διεύθυνση επικοινωνίας:

Marsh Compliance Officer
Σωρού 8-10 & Δημητσάνας
151 25 Μαρούσι - Ελλάδα
greece.compliance@marsh.com

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Με βάση τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων της Marsh, το περιεχόμενο της αιτίας θα διερευνηθεί από υπάλληλο στην αρμοδιότητα του οποίου εμπίπτει η συγκεκριμένη αιτίαση και σε κάθε περίπτωση από υπάλληλο ο οποίος δεν συμμετέχει / εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα με το θέμα αυτής. Το ονοματεπώνυμο και ο τίτλος του υπαλλήλου που θα χειριστεί το θέμα καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του θα αποστέλλονται προς ενημέρωσή σας.

Εμείς, μέσα σε δύο εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του παραπόνου σας, θα εκδίδουμε βεβαίωση παραλαβής του παραπόνου σας και ει δυνατόν και απάντηση αναφορικά με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν ή ακόμη και με την απάντηση για την επίλυση του παραπόνου σας.

Αν η επίλυσή του δεν είναι άμεσα εφικτή, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσα στις επόμενες εβδομάδες και όχι περισσότερο από 50 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σας, όπως ορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος, με τις ενέργειες που έγιναν για την πλήρη επίλυση του θέματος σας ή όπου δεν κατέστη αυτό εφικτό, με απάντηση που να εξηγεί τους λόγους γιατί δεν ήταν εφικτή η επίλυση του παραπόνου τη δεδομένη στιγμή.

Συγκεκριμένα και με μέγιστο χρόνο τις 50 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σας θα σας αποστέλλουμε:

1. απάντηση επίλυσης του θέματος ή
2. απάντηση όπου:

- θα εξηγούμε γιατί δεν είμαστε ακόμη σε θέση να απαντήσουμε,
- θα παρέχουμε τους λόγους που μας οδηγούν σε περαιτέρω καθυστέρηση επίλυσης του θέματος καθώς και αναφορά στο χρόνο που θα είμαστε σε θέση να δώσουμε απάντηση, και επιπροσθέτως,
- θα παρέχουμε στοιχεία για το που μπορείτε να απευθυνθείτε (Συνήγορος του Καταναλωτή, Τράπεζα της Ελλάδος) σε περίπτωση που δεν σας ικανοποιεί η επιπλέον καθυστέρηση από μέρος μας για την επίλυση του παραπόνου σας.

Επίσης, και στην περίπτωση που η επίλυση του θέματος που ήταν η αιτία του παραπόνου σας δεν σας ικανοποιεί και σε αυτή την περίπτωση θα μπορείτε να απευθυνθείτε στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Η διεύθυνση της Τράπεζας της Ελλάδος είναι:
Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης – Δ.Ε.Ι.Α.
Πανεπιστημίου 21, Τ.Κ. 102 50 Αθήνα,
Τηλ. Επικοινωνίας: 2103205222-236-257,
Fax 2103232239.

Σε περίπτωση που είστε ιδιώτης μπορείτε επίσης να απευθυνθείτε στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Η διεύθυνση του Συνήγορου του Καταναλωτή είναι:
Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα
Τηλ. Επικοινωνίας και Fax: 210-6460414,
Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr