

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ	P.EQ.D.06_1	22/10/2021

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά τις περιπτώσεις διαμαρτυριών καθώς και ασφαλιστικών καλύψεων σε περιπτώσεις λαθών ή παραλείψεων.
ΕΚΔΟΤΗΣ	Αντώνης Τζιάτζιος , Κλεοπάτρα Γκοντάση
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	Ισίδωρος Οικονόμου
ΕΓΚΡΙΣΗ	Φίλιππος Κωστόπουλος , Βάντα Κωστοπούλου

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Τμήμα Equipment Control
---	-------------------------

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	Βάντα Κωστοπούλου		YES ☒	NO ☐
	Φίλιππος Κωστόπουλος		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
Ορισμοί
Περιγραφή της Διαδικασίας
Παράρτημα Flow Chart

ΟΡΙΣΜΟΙ
Ορισμός Container Interchange Report από PCT: Είναι ένα έγγραφο το οποίο περιέχει μια λεπτομερή περιγραφή της εξωτερικής κατάστασης του εμπο/τιου όταν αυτό παρουσιάζει κάποια ζημιά. Περιλαμβάνει αριθμό εμπο/τιου , όνομα και ταξίδι πλοίου , είδος ζημιάς ,σφραγίδα και υπογραφή του καπετάνιου. Ορισμός Container Interchange Report από DEPOT: Είναι ένα έγγραφο το οποίο περιέχει μια λεπτομερή περιγραφή της εξωτερικής και εσωτερικής κατάστασης του εμπο/τιου όταν αυτό παρουσιάζει κάποια ζημιά. Περιλαμβάνει αριθμό εμπο/τιου ,είδος ζημιάς ,σφραγίδα από το depot ,υπογραφή του οδηγού και αριθμό πινακίδας αυτ/του.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Όσον αφορά την διαδικασία διαμαρτυρίας (claims) έχει ως εξής:

Παραλαμβάνουμε την διαμαρτυρία του πελάτη από το Customer Loyalty η οποία αφορά φθορά / κατεστραμμένο εμπόρευμα κατά την παραλαβή του από τον πελάτη. Απαραίτητα με την διαμαρτυρία θα πρέπει να μας προσκομισθούν α)φορτωτική , β)διατακτική , γ)τα στοιχεία του διαμαρτυρόμενου πελάτη. (Εγχειρίδιο Διαμαρτυριών & Ασφαλιστικών Καλύψεων σελ.2)

Επόμενο στάδιο είναι να ελέγχουμε τους όρους της φορτωτικής , να συλλέξουμε, να μελετήσουμε και να καταγράψουμε τα στοιχεία που συσχετίζονται με την υπόθεση.

Φωτογραφίες κατά την παράδοση του εμπορεύματος και την παραλαβή του κενού, CIR από το λιμάνι, ημερομηνίες παραλαβής εμπορεύματος, επιστροφής κενού, παράδοσης διαμαρτυρίας.

Μετά τον έλεγχο που θα πραγματοποιήσουμε προωθούμε την διαμαρτυρία στο "Claims and legal dept" / "Risk Management" συνοδευόμενη με τα απαραίτητα έγγραφα / στοιχεία (Εγχειρίδιο Διαμαρτυριών & Ασφαλιστικών Καλύψεων σελ.3)

Αφού λάβουμε τις αρχικές οδηγίες από την γραμμή και ευρισκόμενοι πάντα σ' επικοινωνία με τον πελάτη αναζητώντας όλα τα στοιχεία εκείνα που θα συμπληρώσουν τον φάκελο της διαμαρτυρίας επικοινωνούμε και συντονίζουμε το club/surveyor της γραμμής με το αντίστοιχο του πελάτη στέλνοντας συμπληρωματικά στοιχεία εφόσον αυτό έχει εγκριθεί και οριστεί από την γραμμή. (Εγχειρίδιο Διαμαρτυριών & Ασφαλιστικών Καλύψεων σελ.4)

Στην συνέχεια λαμβάνεται η τελική απόφαση της γραμμής , η οποία χωρίζεται σε 3 περιπτώσεις :

- 1) "Τήρηση χαμηλό προφίλ" δηλαδή δεν απαντάμε στην διαμαρτυρία παρά μόνο εάν και εφόσον ο πελάτης επανέλθει. Η υπόθεση μπαίνει στο αρχείο και κλείνει στην διετία Εάν επιστρέψει ο πελάτης με νέα στοιχεία ξεκινάμε εκ νέου την διαδικασία εξέτασης και αποστολής αυτών στην γραμμή.
- 2) "Απόρριψη της διαμαρτυρίας" Η γραμμή έχει απορρίψει την διαμαρτυρία. Ενημερώνουμε τον πελάτη τονίζοντας του τους λόγους της απόρριψης. Εν συνεχεία εάν ο πελάτης επανέλθει με νέα στοιχεία τότε και πάλι ξεκινάμε εκ νέου την διαδικασία εξέτασης και αποστολής αυτών στην γραμμή. Ενημερώνουμε το customer service και τον sales Manager.
- 3) "Αναλαμβάνει η γραμμή να καλύψει την ζημιά" Μετά από την απόφαση της γραμμής να καλύψει την συμφωνηθείσα με τον πελάτη ζημιά ενημερώνουμε σχετικά τον πελάτη καθώς και το λογιστήριο ώστε να ολοκληρωθεί και ταμειακά. Επίσης για την απόφαση ενημερώνουμε το customer service καθώς και τον Sales Manager.

Αναφορικά με τη διαδικασία της **ασφαλιστικής κάλυψης σε περιπτώσεις λαθών ή παραλείψεων**, που διεκπεραιώνεται αποκλειστικά από το τμήμα ARKAS HELLAS EQC & CLAIMS ΠΕΙΡΑΙΑ, η διαδικασία που ακολουθείται , περιγράφεται όπως παρακάτω:

Σε αρχικό στάδιο , λαμβάνουμε μέσω e-mail , αποκλειστικά από το manager του εκάστοτε τμήματος, τη περιγραφή της υπόθεσης, συνοδευόμενο απ' όλα τα διαθέσιμα αποδεικτικά. Τα αποδεικτικά αυτά μπορεί να είναι αλληλογραφίες, αρχεία, τιμολόγια και ούτω καθεξής.

Εν συνεχεία , γίνεται μελέτη της υπόθεσης από το claims dept , όπου εξετάζεται το λάθος που έχει προκύψει αναφορικά με τα ισχύοντα ασφαλιστήρια συμβόλαια.

Συγκεκριμένα, ερευνάται εάν τα στοιχεία που έχουν ληφθεί, εμπίπτουν στους ορους των συμβολαίων και δεν αποτελούν κάποια εξαίρεση, ειδικό όρο ή το απαιτητό ποσό δεν είναι μικρότερο από τα deductibles που ορίζονται στα συμβόλαια. Πραγματοποιείται ενημέρωση του Manager Director για τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί και για την απόφαση του τμήματος εάν θα προβεί σε αίτημα αιτιολογώντας ευκρινώς την απόφασή του αυτή. Λαμβάνεται απόφαση από τον προϊστάμενο του τμήματος εάν θα προβούμε σε αίτημα κάλυψης της ζημίας προς τις ασφαλιστικές εξετάζοντας το ύψος του ποσού και τα οφέλη ή μη που θα αποκομίσει η εταιρεία από αυτή την κίνηση (Επιβάρυνση ασφαλιστρων σε επόμενη ενημέρωση συμβολαίου, ακύρωση του NO CLAIM BONUS κλπ).

Μετέπειτα, γίνεται αποστολή μέσω email από το equipment control , όλων των διαθέσιμων στοιχείων στην ασφαλιστική, επεξηγώντας συνοπτικά πως προέκυψε το λάθος και ποιο είναι από πλευράς μας το απαιτητό ποσό που επιθυμούμε να καλυφθεί. Η ασφαλιστική από τη πλευρά της μελετά τα διαθέσιμα στοιχεία , ενίοτε ορίζει και εμπειρογνώμονα, και είτε

καταλήγει στη αποπληρωμή του τιμολογίου είτε στην απόρριψη, λόγω ειδικών εξαιρέσεων ή περιπτώσεων όπου το αίτημα αντιβαίνει τους ορούς του ασφαλιστήριου. Κρατείται συνεχής επαφή με τον Manager της εν λόγω υπόθεσης για τυχόν διευκρινήσεις ή επιπλέον στοιχεία που τυχόν ζητηθούν από τους ασφαλιστές.

Στην περίπτωση αποδοχής γίνεται ενημέρωση του λογιστήριου για την ταμειακή ολοκλήρωση της υπόθεσης. Ενημερώνονται για την έκβαση της υπόθεσης ο Managing Director και ο Manager του τμήματος για την έκβαση της υπόθεσης και σε περίπτωση απόρριψης από την ασφαλιστική, επανεξετάζεται και ενίοτε επανασχεδιάζεται η τοποθέτηση μας.

Ετησίως ο MANAGING DIRECTOR ενημερώνεται από τον προϊστάμενο του τμήματος EQC / CLAIMS για όλες τις υποθέσεις οι οποίες ελήφθησαν και είτε στάλθηκαν είτε όχι στους ασφαλιστές αιτιολογώντας με την προσκόμιση των ανάλογων στοιχείων τις αντίστοιχες αποφάσεις του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

