

Έτσι θα κάνετε τα παράπονα σας στις ασφαλιστικές!

Τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων, ή την έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας προς τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, όπως αλλιώς διατυπώνεται, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις των ασφαλιστικών εταιριών καθορίζει απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.

Διαβάστε στη συνέχεια την απόφαση:

**Αριθμ. Πράξης 88/5.4.2016
Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις.**

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αφού έλαβε υπόψη:

α) το άρθρο 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύει,

β) τον Ν. 4364/2016 (ΦΕΚ Α' 13) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2009/138/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα ΙΙ), στα άρθρα 2 και 8 της Οδηγίας 2014/51/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 σχετικά με την τροποποίηση των οδηγιών 2003/71/ΕΚ και 2009/138/ΕΚ, και των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 1060/2009, (ΕΕ) αριθ. 1094/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010, όσον αφορά τις εξουσίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (εφεξής ΕΑΑΕΣ) και της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών καθώς και στο άρθρο 4 της Οδηγίας 2011/89/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Νοεμβρίου 2011, σχετικά με τη συμπληρωματική εποπτεία των χρηματοπιστωτικών οντοτήτων που ανήκουν σε χρηματοπιστωτικούς ομίλους ετερογενών δραστηριοτήτων και συναφείς διατάξεις της νομοθεσίας περί της ιδιωτικής ασφάλισης και άλλες διατάξεις.», και ιδίως τα άρθρα 3 και 46 αυτού,

γ) τον Ν. 2496/1997 (ΦΕΚ Α' 87) «Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις»,

δ) τον Κανονισμό 1094/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη Σύσταση Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΕ L 331 της 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού,

Επιλέγουμε, Προτείνουμε, Καλύπτουμε, Υπεύθυνα

ε) τις «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ–BoS–12/069) EL,

στ) την ΠΕΕ 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β 9) «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις», και

ζ) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

αποφασίζει:

Να καθορίσει τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις τους, ως ακολούθως:

Άρθρο 1 **Πεδίο εφαρμογής**

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

(α) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και στους αλληλασφαλιστικούς συνεταιρισμούς του άρθρου 3 παρ. 1, 3 και 11 του Ν. 4364/2016, πλην όσων αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 7 παρ. 1 εδ. α αυτού, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Για τις εργασίες στο εξωτερικό, και κατόπιν γραπτού αιτήματος, η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας στις Επιχειρήσεις του προηγούμενου εδαφίου εφόσον πεισθεί ότι για τις εργασίες αυτές υπόκεινται σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας, και

(β) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα άλλο κράτος – μέλος της ΕΕ/ΕΟΧ για τις ασφαλίσσεις που συνάπτουν στην Ελλάδα είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών είτε μέσω υποκαταστήματος.

2. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται όταν μια Επιχείρηση της παρ. 1 του παρόντος άρθρου λαμβάνει αιτίαση σχετικά με:

(α) δραστηριότητες άλλες από εκείνες που ρυθμίζονται κανονιστικά από τις «αρμόδιες αρχές», σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού 1094/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ή

(β) τις δραστηριότητες άλλου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έναντι του οποίου η συγκεκριμένη Επιχείρηση δεν έχει νομική ή κανονιστική ευθύνη, και εφόσον οι εν λόγω δραστηριότητες αποτελούν την ουσία της αιτίαςης.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, η Επιχείρηση οφείλει να ανταποκρίνεται αποσαφηνίζοντας τη θέση της επί της αιτίαςης και, όπου είναι δυνατόν, να παρέχει στοιχεία για το υπόχρεο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που είναι αρμόδιο για την εξέταση της αιτίαςης.

Άρθρο 2 Ορισμοί

1. Ως «**αιτίαση**», νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Επιχείρηση από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Επιχείρηση. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.
2. Ως «**Αιτιώμενος**», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από Επιχείρηση και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.
3. Ως «Επιχείρηση», νοείται κάθε ασφαλιστική επιχείρηση και αλληλασφαλιστικός συνεταιρισμός του άρθρου 1 παρ. 1 της παρούσας.

Άρθρο 3 Πολιτική και λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων – Υποχρεώσεις έναντι του Αιτιώμενου

1. Η Επιχείρηση υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το διοικητικό συμβούλιο της Επιχείρησης υιοθετεί την πολιτική του προηγούμενου εδαφίου, επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συμμόρφωση της Επιχείρησης με αυτήν.
2. Η Επιχείρηση διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνηση τους.

Ο επικεφαλής της εν λόγω λειτουργίας διαθέτει όλα τα μέσα και όλες τις εξουσίες να επικοινωνεί με τα κατάλληλα κάθε φορά πρόσωπα ή υπηρεσιακές μονάδες της Επιχείρησης για την άντληση κάθε πληροφορίας αναγκαίας για την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίασης. Τα στοιχεία επικοινωνίας του επικεφαλής της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων γνωστοποιούνται στην Τράπεζα της Ελλάδος, εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την έναρξη ισχύος της παρούσας, και εντός πέντε (5) ημερών από κάθε αντικατάσταση ή αναπλήρωσή του.
3. Η Επιχείρηση διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, ενώ τυχόν αναφερόμενες συγκρούσεις συμφερόντων εντοπίζονται και καταπολεμούνται αποτελεσματικά.
4. Η Επιχείρηση τηρεί αρχείο, που μπορεί να είναι και ηλεκτρονικό, όπου αυθημερόν καταχωρίζει τις υποβαλλόμενες αιτιάσεις και τηρεί πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν

στον χειρισμό κάθε αιτίασης ξεχωριστά στον αντίστοιχο φάκελο. Ελάχιστο περιεχόμενο εκάστου φακέλου είναι τα ακόλουθα:

- (α) η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,
- (β) τα ατομικά στοιχεία του Αιτιώμενου,
- (γ) σύντομη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης,
- (δ) ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση, και
- (ε) η έκβαση της αιτίασης, π.χ. αν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στη δικαιοσύνη.

5. Η Επιχείρηση κατ' ελάχιστον προβαίνει στα ακόλουθα:

- (α) παραδίδει στον Αιτιώμενο για την παραλαβή της αιτίασης απόδειξη η οποία μπορεί να αποστέλλεται και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Επιχείρηση για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της μονάδας που θα χειριστεί την αιτίαση, το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο Αιτιώμενος στην Επιχείρηση, καθώς και τα στοιχεία β, γ και δ της παρούσας παραγράφου,
- (β) απαντά εγγράφως και αιτιολογημένα στον Αιτιώμενο εντός συγκεκριμένης προθεσμίας, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης. Αν η Επιχείρηση δεν ικανοποιεί πλήρως την αιτίαση του Αιτιώμενου, ρητώς αναφέρει ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίαση του. Τυχόν δε υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον Αιτιώμενο, και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης,
- (γ) ενημερώνει τον Αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού διαχείρισης της αιτίασης δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του,
- (δ) ενημερώνει τον Αιτιώμενο για τις αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός του, όπως ενδεικτικά τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και τον Συνήγορο Καταναλωτή, καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες,
- (ε) ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης, και
- (στ) δημοσιοποιεί, ενδεικτικά μέσω εγγράφων προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του οικείου δικτυακού τόπου (website), τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση των αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, καθώς και τις πληροφορίες των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου.

Άρθρο 4 **Διερεύνηση αιτίων και λήψη διορθωτικών μέτρων**

1. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων του άρθρου 3 παρ. 1 της παρούσας, η Επιχείρηση καθορίζει τις αρμόζουσες διαδικασίες για την ανάλυση, σε συνεχή βάση, των αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών και προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Επίσης, οι ως άνω διαδικασίες αφορούν και στα σχετικά με τις αιτιάσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπίζει τυχόν συστηματικά αίτια ή κοινά αίτια που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, και να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απάλειψη των προβλημάτων αυτών.
2. Η Επιχείρηση καθορίζει τις διαδικασίες τακτικής αναφοράς στα αρμόδια όργανα διοίκησης των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση και έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων, καθώς και τις διαδικασίες τήρησης αρχείου με την ανάλυση και τις σχετικές αποφάσεις που έχει λάβει.

Άρθρο 5 **Υποχρέωση αναφοράς**

Η Επιχείρηση παρέχει έγγραφη ενημέρωση στην Τράπεζα της Ελλάδος όποτε ζητηθεί, αλλά οπωσδήποτε μέχρι τις 31 Ιανουαρίου κάθε ημερολογιακού έτους, για τις αιτιάσεις του προηγούμενου ημερολογιακού έτους και συγκεκριμένα:

- (α) τον αριθμό των αιτιάσεων που παρέλαβε,
- (β) στατιστικά στοιχεία του άρθρου 3 της παρούσας, παρ. 4, περιπτώσεις γ, δ και ε, και
- (γ) τον μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για τη διεκπεραίωσή τους.

Άρθρο 6 **Έναρξη ισχύος – Τελικές διατάξεις**

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Από τη δημοσίευση της παρούσας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως καταργείται η ΠΕΕ 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β' 9) «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις».

Η πράξη αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Διοικητής
ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ