



---

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ



Με βάση την υπ' αριθμόν 88/5.4.2016 πράξη της εκτελεστικής επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος αναφορικά με την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές Επιχειρήσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η Ασφαλιστική Επιχείρηση υιοθετεί 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 ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση της Επιχείρησης με την πολιτική αυτή.
- Η Ασφαλιστική Επιχείρηση 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, ενώ τυχόν αναφερόμενες συγκρούσεις συμφερόντων εντοπίζονται και καταπολεμώνται αποτελεσματικά. Τα στοιχεία επικοινωνίας του επικεφαλής της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων γνωστοποιούνται στην ΤτΕ, εντός είκοσι εργασίμων ημερών από τον ορισμό του και εντός πέντε ημερών από κάθε αντικατάσταση η αναπλήρωση του.

## A. ΟΡΙΣΜΟΙ

### **1. Αιτίαση (Παράπονο)**

Ορίζεται η δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται στην Επιχείρηση από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών της.

### **2. Αιτιώμενος (Αποδέκτης των υπηρεσιών της Επιχείρησης)**

Ορίζεται το πρόσωπο που έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

## B. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Επιχείρησης είναι υπεύθυνο για την υιοθέτηση έγγραφης Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, με καθορισμένο περιεχόμενο, επίβλεψη και ευθύνη για την εφαρμογή και γνωστοποίηση της σε όλους τους υπαλλήλους.

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

- Τον αριθμό των αιτιάσεων που παρέλαβε
- Στατιστικά στοιχεία
- Μέσος όρος διεκπεραίωσης



#### **Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Επιχείρησης διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε διαθέσιμου στοιχείου και πληροφορίας, και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, ενώ προσβλέπει στην αντιμετώπιση εμφάνισης περιστατικών σύγκρουσης συμφερόντων.

Για τον σκοπό αυτό έχει καταρτιστεί και επικοινωνηθεί σχετικό Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων.

#### **Δ. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Στο εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτιάσεων περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη διαχείριση των Αιτιάσεων με τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- ✓ συγκέντρωση όλων των Αιτιάσεων σε κεντροποιημένη μονάδα και καταγραφή σε ενιαίο Μητρώο έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης
- ✓ παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση της Αιτίας ενεργειών αναφορικά με τον εντοπισμό, την ανάλυση των αιτιών και την επίλυση του θέματος
- ✓ έγκαιρη, σαφής, πλήρης και ομοιόμορφη απάντηση προς όλους τους Αιτούντες

Στις διαδικασίες αυτές περιλαμβάνεται και μια σειρά από ενέργειες, οι οποίες έχουν στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η Επιχείρηση και κατά συνέπεια την αναβάθμιση στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

#### **Ε. ΤΗΡΗΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου τηρείται σχετικό Μητρώο Αιτιάσεων στο οποίο καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων Αιτιάσεων.

Ως ελάχιστο περιεχόμενο κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- ✓ η ημερομηνία υποβολής της Αιτίας από τον Αιτιώμενο
- ✓ η ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία απάντησης και έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- ✓ τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- ✓ συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης Αιτίας
- ✓ ο κλάδος Ασφάλισης στον οποίο αφορά η Αιτία
- ✓ τα συμπεράσματα από την έκβαση της Αιτίας



Το Μητρώο Αιτιάσεων τηρείται σε ασφαλές αρχείο μαζί με τη πλήρη σειρά των εγγραφών που αφορούν στη διαχείριση κάθε Αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον δέκα ετών από την υποβολή της Αιτίασης ενώ η Επιχείρηση θα παρέχει άμεσα προς την Τράπεζα της Ελλάδος σχετικά έγγραφα και πληροφορίες, εφόσον ζητηθούν.

Επίσης στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων σε συνεχή βάση αναλύονται οι αιτίες Αιτιάσεων, και τυχόν αδυναμίες ή ελλείψεις στις διαδικασίες επικοινωνούνται στη Διοίκηση ώστε να πραγματοποιούνται οι όποιες αναγκαίες διορθώσεις.

#### **ΣΤ. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Ο Αιτιώμενος μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:

- ✓ Προφορικά, στα γραφεία της Επιχείρησης
- ✓ Εγγράφως, με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με φυσική αλληλογραφία στην διεύθυνση:  
DioDea Μ.ΕΠΕ.  
Υπηρεσία Αιτιάσεων  
Εμμ. Μπενάκη 38  
10678 Αθήνα
- ✓ Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail): με αποστολή της ειδικής «Φόρμας Αιτιάσεων» με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση:  
[Office.gr@diodea.eu](mailto:Office.gr@diodea.eu)

#### **Ζ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

Η Επιχείρηση θα παραδίδει στον Αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας Αιτίασης η οποία θα συμπίπτει με τον αριθμό καταχώρισης στο Μητρώο Αιτιάσεων.

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 50 ημερολογιακών ημερών.