



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 3/08.1.2013

Θέμα: Εξέταση αιτιάσεων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, αφού έλαβε υπόψη:

- α) τα άρθρα 28 και 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύει,
- β) το άρθρο 1 του ν. 1266/1982 «Όργανα ασκήσεως της νομισματικής, πιστωτικής και συναλλαγματικής πολιτικής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 81 Α'), σε συνδυασμό με τον ν. 3867/2010 (ΦΕΚ Α 128) «Εποπτεία Ιδιωτικής Ασφάλισης, σύσταση εγγυητικού κεφαλαίου ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, οργανισμοί αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 1 αυτού,
- γ) το ν. 3229/2004 (ΦΕΚ Α 38) «Εποπτεία και έλεγχος ιδιωτικής ασφάλισης, εποπτεία και έλεγχος τυχερών παιχνιδιών, εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 3 παρ. 1 περ. (γ) αυτού,
- δ) το ν.δ/γμα 400/70 (ΦΕΚ Α 10) «Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως», όπως ισχύει, και ιδίως της παραγράφου 3 του άρ. 6 αυτού,
- ε) τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου υπ' αρ. 1094/2010 για τη Σύσταση Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΕ L 331 της 15.12.2010) και ιδίως το άρ. 16 αυτού,
- στ) τις με αριθμ. πρωτ. ΕΙΟΡΑ-BoS-12/069 EL «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων, δημοσιευθείσες στις 16-11-2012, και
- ζ) το από 28-12-2012 εισηγητικό σημείωμα της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης,

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι τα κάτωθι:

#### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

##### Άρθρο 1

##### Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

(α) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και στους αλληλασφαλιστικούς συνεταιρισμούς όπως ορίζονται στο ν.δ. 400/70 με έδρα την Ελλάδα, πλην όσων αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών εμπίπτουν στις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 35 αυτού, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό. Η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας στις επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς του προηγούμενου εδαφίου για τις εργασίες τους στο εξωτερικό, κατόπιν αιτήματός τους, και εφόσον πεισθεί ότι υπόκεινται για τις εργασίες αυτές σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

(β) σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε Κράτος – Μέλος της Κοινότητας, αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα, και

(γ) στα εν Ελλάδι υποκαταστήματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων με έδρα εκτός Κοινότητας.

2. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται όταν μία επιχείρηση ή συνεταιρισμός της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου λαμβάνει αιτίαση σχετικά με:

(i) δραστηριότητες άλλες από εκείνες που ρυθμίζονται κανονιστικά από τις «αρμόδιες αρχές» σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού ΕΙΟΡΑ υπ' αρ. 1094/2010, ή

(ii) τις δραστηριότητες άλλου χρηματοοικονομικού ιδρύματος έναντι του οποίου η συγκεκριμένη ασφαλιστική επιχείρηση δεν έχει νομική ή κανονιστική ευθύνη, και εφόσον οι εν λόγω δραστηριότητες αποτελούν την ουσία της αιτίασης,

Εντούτοις, η συγκεκριμένη ασφαλιστική επιχείρηση οφείλει να ανταποκρίνεται, όπου είναι δυνατό, αποσαφηνίζοντας τη θέση της επί της αιτίασης ή/και, όπου χρειάζεται, παρέχοντας λεπτομερή στοιχεία για την ασφαλιστική επιχείρηση ή άλλο χρηματοοικονομικό ίδρυμα που είναι αρμόδιο για την εξέταση της αιτίασης.

#### Άρθρο 2

##### Ορισμοί

1. Ως «εταιρεία» νοείται κάθε ασφαλιστική επιχείρηση και αλληλασφαλιστικός συνεταιρισμός που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας.

2. Ως «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε εταιρεία από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται. 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.

3. Ως «αιτιώμενος» νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστική επιχείρηση και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

#### Άρθρο 3

##### Οργανωτικές υποχρεώσεις των εταιρειών

1. Οι εταιρείες εντάσσουν στον εγκεκριμένο από το διοικητικό τους συμβούλιο εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας και εφαρμόζουν «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», η οποία διατυπώνεται εγγράφως στο πλαίσιο της ευρύτερης εμπορικής πολιτικής της εταιρείας και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση της εταιρείας με την πολιτική του προηγούμενου εδαφίου.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

2. Οι εταιρείες διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνησή τους. Ο επικεφαλής της εν λόγω λειτουργίας διαθέτει όλα τα μέσα και όλες τις εξουσίες να επικοινωνεί με τα κατάλληλα κάθε φορά πρόσωπα ή οργανωτικές μονάδες της εταιρείας 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. Οι εταιρείες διασφαλίζουν 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. Οι εταιρείες τηρούν αρχείο όπου αυθημερόν καταχωρίζουν τις υποβαλλόμενες αιτιάσεις και τηρούν πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στο χειρισμό κάθε αιτίασης ξεχωριστά στον αντίστοιχο φάκελο. Ελάχιστο περιεχόμενο εκάστου φακέλου είναι τα ακόλουθα:

- i. η ημερομηνία υποβολής τους από τους πελάτες και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,
- ii. τα προσωπικά στοιχεία του αιτιώμενου,
- iii. κωδικοποιημένη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης, όπως για παράδειγμα αν αφορά άρνηση καταβολής αποζημίωσης, ζήτημα καταγγελίας σύμβασης ασφάλισης κ.ο.κ.
- iv. ο κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση, και
- v. η έκβαση της αιτίασης, όπως για παράδειγμα αν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στη Δικαιοσύνη.

5. Οι εταιρείες κατ' ελάχιστον προβαίνουν στα ακόλουθα:

α. παραδίδουν στον αιτιώμενο:

α.1. απόδειξη για την υποβολή της αιτίασης στην εταιρεία,

α.2. περιγραφή, με γλώσσα απλή και κατανοητή, της ακολουθητέας διαδικασίας, των στοιχείων επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό της αιτίασης προσώπου, του είδους των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο αιτιώμενος, καθώς και των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου. Τα στοιχεία που προηγούμενου εδαφίου περιλαμβάνονται στην παραπάνω υπό α.1. απόδειξη, και

α.3. αντίγραφα του σχηματιζόμενου φακέλου, αλλιώς πρέπει εγγράφως και αιτιολογημένα να εξηγούνται στον αιτιώμενο οι λόγοι άρνησης,

β. τηρούν συγκεκριμένη προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο, έτσι ώστε να μην βλάπτονται από την τυχόν καθυστέρηση τα έννομα συμφέροντα του αιτιώμενου, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον αιτιώμενο, ενώ παράλληλα η εταιρεία του



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

γνωστοποιεί τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας,

γ. ενημερώνει τον αιτώμενο ότι η ενεργοποίηση του εν λόγω μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του,

δ. ενημερώνει τον αιτώμενο ενδεικτικά για τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός του, όπως τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, το Συνήγορο Καταναλωτή και την Τράπεζα της Ελλάδος, κάνοντας μνεία για την ύπαρξη τυχόν νόμιμων προθεσμιών,

ε. ενημερώνει τον αιτώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίας,

στ. αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β της παρούσας παραγράφου. Στην απάντηση υπενθυμίζονται εκ νέου στον αιτώμενο ενδεικτικά οι Αρχές της περίπτωσης δ της παρούσας παραγράφου, και

ζ. γνωστοποιεί με τρόπο προσιτό προς το καταναλωτικό κοινό την ακολουθητέα διαδικασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή της αιτίας προσώπου, καθώς και των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου, ενδεικτικά μέσω ειδικών φυλλαδίων ή εγγράφων προσυμβατικής ενημέρωσης ή αναγράφονται σε εμφανές σημείο του δικτυακού τόπου της εταιρείας.

6. Το αργότερο κάθε έξι μήνες και εκτάκτως, όποτε ο ίδιος το κρίνει αναγκαίο, ο επικεφαλής της εξέτασης αιτιάσεων συντάσσει αναφορά προς το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας, όπου καταγράφει όλες τις αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών που αποτελούν ενδεχόμενους νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την εταιρεία και αναδείχθηκαν από το χειρισμό των αιτιάσεων και τη σε συνεχή βάση ανάλυση των σχετικών δεδομένων τους. Ελάχιστο περιεχόμενο της σχετικής αναφοράς αποτελούν:

α. οι συνήθεις αιτίες που προκαλούν την υποβολή αιτιάσεων,

β. η σύνδεση των αιτιών αυτών για κάθε τύπο αιτιάσεων με τις ακολουθούμενες από την εταιρεία διαδικασίες ή με τα προϊόντα της, ακόμα και αν δεν κατονομάζονται ευθέως στη αιτίαση, και

γ. τα τυχόν προτεινόμενα μέτρα για την εξάλειψη των αιτιών αυτών.

7. Οι εταιρείες παρέχουν έγγραφη ενημέρωση στην Τράπεζα της Ελλάδος όποτε ζητηθεί αλλά οπωσδήποτε μέχρι την 31η Ιανουαρίου εκάστου ημερολογιακού έτους για τις αιτιάσεις των πελατών του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, και συγκεκριμένα:

α. τον αριθμό των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν,

β. στατιστικά στοιχεία επί των περιπτώσεων της παρ. 4 περ. iii, iv και v του παρόντος άρθρου, και

γ. το μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για τη διεκπεραίωσή τους.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

#### Άρθρο 4

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

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

Η ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Ελένη Λουρή – Δενδρινού

Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Ιωάννης Παπαδάκης

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Γεώργιος Προβόπουλος

Ακριβές Αντίγραφο,  
Αθήνα,  
Δ/ση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης  
Ο Διευθυντής

[Υπογεγραμμένο]  
Σπ. Ζάρκος