

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

1. Εισαγωγικά

Η Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρία με την επωνυμία «ΜΥΝΕΤ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ» και το δ.τ. «ΜΥΝΕΤ» στο εξής αναφερόμενη στην παρούσα ενημέρωση ως «ΜΥΝΕΤ», η οποία έχει συσταθεί, λειτουργεί και εκπροσωπείται νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου, έχει αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 43350306000, Α.Φ.Μ. 997988239 - ΔΟΥ: ΦΑΕ Θεσσαλονίκης και η οποία εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, επί της οδού Εθνικής Αντιστάσεως 21 & Λαϊκής Αγοράς, Τ.Κ. 56430, είναι νομίμως εγγεγραμμένη στο ειδικό μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης ως ασφαλιστικός πράκτορας με αριθμό μητρώου 400385 και ως συντονιστής ασφαλιστικών πρακτόρων με αριθμό μητρώου 2059 και παρέχει νομίμως υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης/ διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, παρέχοντας συμβουλή για τα ασφαλιστικά προϊόντα, εποπτεύεται δε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης) και το Υπουργείο Ανάπτυξης. Τα ανωτέρω στοιχεία μπορούν να διακριβωθούν από τους πελάτες μέσω του διαδικτυακού υπερσυνδέσμου του Ενιαίου Σημείου Πληροφόρησης της παραγράφου 10 του άρθρου 19 Ν. 4583/2018 <http://insuranceregistry.uhc.gr/Search>.

Η ΜΥΝΕΤ υιοθετεί και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων (στο εξής «Πολιτική», δυνάμει του Ν. 4583/2018 και της με αριθμό 89/5.4.2016 Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές», η οποία καθορίζει τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις του.

2. Σκοπός

Με την παρούσα Πολιτική η ΜΥΝΕΤ στοχεύει να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων και παραπόνων των πελατών της ή τρίτων αναφορικά με τις υπηρεσίες της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Ειδικότερα, η ΜΥΝΕΤ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των παραπόνων/ αιτιάσεων των πελατών της ή/και τρίτων (αντισυμβαλλομένων, ασφαλισμένων, δικαιούχων αποζημίωσης ή και/ ζημιωθέντων τρίτων), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, με γνώμονα την καλή πίστη μέσω της συγκέντρωσης κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Διευκρινίζεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 1 & 2 της ανωτέρω αναφερόμενης Π.Ε.Ε. της Τράπεζας της Ελλάδος, η ανωτέρω πράξη δεν εφαρμόζεται όταν: «ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αίτηση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος».

3. Ορισμοί

Ως «αιτίαση» νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των

υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

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

4. Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων

4.1. Υποβολή Παραπόνων- αιτιάσεων

4.1.1. Οι ασφαλισμένοι ή/και τρίτοι, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, που επιθυμούν να υποβάλλουν κάποιο παράπονο ή δήλωση δυσαρέσκειας οφείλουν να γνωστοποιήσουν στην MYNET καθ' ελάχιστον τα κάτωθι: Προσωπικά στοιχεία αιτιώμενου (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων επικοινωνίας τους), τον κλάδο ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση, Περιγραφή του παραπόνου/αιτίασης/ δήλωσης δυσαρέσκειας και της επιθυμητής λύσης ή αιτήματος.

4.1.2. Η υποβολή αιτιάσεων θα πραγματοποιείται υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων μέσω: • Μέσω e-mail στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: info@comple.gr • Ταχυδρομικώς προς: MYNET. (υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων, κ. Τριαντάφυλλο Τριανταφυλλίδη, οδός Εθνικής Αντιστάσεως 21 & Λαϊκής Αγοράς, Τ.Κ. 56430, Θεσσαλονίκη).

4.1.3. Η MYNET διατηρεί το δικαίωμα να ζητά την ταυτοποίηση των εν λόγω προσώπων σε συμμόρφωση με την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

4.2. Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων

4.2.1. Η MYNET τηρεί μητρώο αιτιάσεων και σχετικών αρχείων, όπου θα καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

- α. Η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος
- β. Τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου
- γ. Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης
- δ. Ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση και
- ε. Η έκβαση της αιτίασης

4.2.2. Η MYNET τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το σχετικό αρχείο διατηρείται σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για διάστημα πέντε (5) ετών, ενώ σε περίπτωση εκκρεμών δικαστικά υποθέσεων μέχρι την αμετάκλητη εκδίκαση αυτών.

4.3. Διαδικασία Διαχείρισης αιτιάσεων

4.3.1. Κατά την παραλαβή της αιτίασης από την MYNET, ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από

περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή τμήματος για το χειρισμό της αιτίασης, καθώς και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτών στην MYNET για την πλήρη διερεύνηση της αιτίασής του. Επίσης, η MYNET θα ενημερώνει τους αιτών ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.

4.3.2. Η MYNET θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσει την αιτίαση το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός της νόμιμης προθεσμίας, ήτοι εντός πενήντα (50) ημερών από την παραλαβή της. Η MYNET θα διαβιβάζει τα ερωτήματα/ αιτήματα στην αντίστοιχη ασφαλιστική επιχείρηση. Επί των απλών ερωτημάτων/αιτημάτων, ο πελάτης – καταναλωτής-αιτών λαμβάνει απάντηση από την MYNET ή και απ' ευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Επί εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας/ αιτιάσεων που απευθύνονται στην MYNET που αφορούν τα καθήκοντα της ως Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σημειώνεται ότι η τελευταία έχει διορίσει υπεύθυνο πρόσωπο που συντονίζει την ορθή και έγκαιρη διαχείριση των γραπτών παραπόνων που υποβάλλονται, τα οποία απαντώνται σε εύλογο χρόνο, εντός χρονικού διαστήματος το ανώτερο πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών.

4.3.3 Η άσκηση του δικαιώματος αυτού δεν περιορίζει τα δικαιώματα του πελάτη - καταναλωτή για αναζήτηση δικαστικής προστασίας. Σημειώνεται ότι η υποβολή γραπτού παραπόνου/ δήλωσης δυσαρέσκειας/ αιτίασης προς την MYNET μέσω της διαδικασίας αυτής, δε διακόπτει την παραγραφή/ αποσβεστική προθεσμία της αξίωσης. Σε κάθε περίπτωση, η MYNET ενημερώνει τον Αιτών για την πορεία εξέτασης της αιτίασης του σε εύλογο χρόνο ή/και κατόπιν αιτήματός του. Η MYNET υποχρεούται, εντός νόμιμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίασης και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτών, είτε με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της η αιτίαση ή με οιοδήποτε άλλο τρόπο στα διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας του αιτών. Επιπλέον, στην απάντηση αυτή η MYNET θα ενημερώνει ρητά τον αιτών ότι έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίασή του. Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών θα αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτών και θα προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.

4.3.4. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί μια αμοιβαίως αποδεκτή λύση, η MYNET θα γνωστοποιεί στον αιτών τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης του, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασής του. Ενδεικτικά, ο αιτών μπορεί να απευθυνθεί:

1. Προς τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) της Τράπεζας της Ελλάδος (οδός Αμερικής 3, Τ.Κ. 10564, Αθήνα, τηλ. 210 3205222, <http://www.bankofgreece.gr>).

2. Προς την Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr> Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα τηλ. 210 6460862, 210 6460814 (Με ενυπόγραφη αναφορά, η οποία υποβάλλεται εντός προθεσμίας ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και

την αποσβεστική προθεσμία άσκησης των αξιώσεων καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διεκόπησαν αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας).

3. Προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181 Αθήνα, τηλ. 1520, <http://www.efpolis.gr/>).

4. Προς τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών.

4.3.5. Επίσης, εάν ο αιτιώμενος επιθυμεί να υποβάλλει ένα παράπονο που αφορά σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει αγοράσει ηλεκτρονικά, μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την οποία μπορείτε να βρείτε στην παρακάτω διεύθυνση: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

4.3.6. Κατά τη διαχείριση κάθε μίας αιτίας η ΜΥΝΕΤ θα αναλύει και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της, ενώ δε τα αρμόδια πρόσωπα και τμήματα της ΜΥΝΕΤ θα διατυπώνουν προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Σε κάθε περίπτωση, στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους ο Υπεύθυνος Αιτιάσεων θα υποβάλει έκθεση προς τη Διοίκηση και το Υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο για την Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση της ΜΥΝΕΤ, με την οποία θα ενημερώνει τόσο για τον αριθμό, όσο και για τη φύση και την πορεία επίλυσης των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς και θα καταγράφει τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών της και θα διατυπώνει προτάσεις για την εξάλειψη αυτών.

4.3.7. Η ΜΥΝΕΤ θα παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος, όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που την αφορούν.

5. ΙΣΧΥΣ- ΕΓΚΡΙΣΗ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

5.1. Η παρούσα Πολιτική ισχύει και τέθηκε σε γνώση του αρμοδίου προσωπικού της και έχει αναρτηθεί σε στην ιστοσελίδα της www.comple.gr

5.2. Η Πολιτική αναθεωρείται και επικαιροποιείται, όποτε κριθεί αναγκαίο, από τη ΜΥΝΕΤ και οι τροποποιήσεις της εγκρίνονται από την ίδια και η επικαιροποιημένη μορφή αναρτάται στην ιστοσελίδα της www.comple.gr