

ΟΔΗΓΟΣ ΚΟΙΝΟΥ
Πως Υποβάλλω παράπονο σε ασφαλιστική εταιρεία

Εάν έχετε παράπονο για τον τρόπο που ασφαλιστική εταιρεία χειρίστηκε ένα θέμα που σας αφορά σας συμβουλευόμαστε τα ακόλουθα, έτσι ώστε να επιταχύνεται η διερεύνηση του:

Για την υποβολή του παραπόνου σας μπορείτε να προμηθευτείτε το κατάλληλο έντυπο από τα κατά τόπους γραφεία της ασφαλιστικής εταιρείας, από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές με τους οποίους η εταιρεία συνεργάζεται, ή από την ιστοσελίδα της. Εάν όμως προτιμάτε, τότε μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ασφαλιστική εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή αποστέλλοντας γραπτή επιστολή, ή τηλεομοιότυπο (fax). Βεβαιωθείτε ότι το παράπονο σας αποστέλλεται και απευθύνεται στο αρμόδιο άτομο/τμήμα διαχείρισης παραπόνων της ασφαλιστικής εταιρείας. Το παράπονο σας είναι δυνατόν να υποβληθεί και τηλεφωνικώς, επικοινωνώντας απευθείας με το αρμόδιο άτομο/τμήμα διαχείρισης παραπόνων της ασφαλιστικής εταιρείας.

Με όποιο τρόπο και αν επικοινωνήσετε το παράπονο σας, σας συμβουλευόμαστε να το περιγράψετε με σαφήνεια δίνοντας όσο περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε και αναγράφοντας πάντοτε τον αριθμό του ασφαλιστηρίου σας. Σε περίπτωση όπου ενημερώσατε προφορικά την ασφαλιστική εταιρεία σχετικά με το παράπονο σας τότε σας συμβουλευόμαστε να σημειώσετε το όνομα του λειτουργού με τον οποίο μιλήσατε όπως επίσης και την ημερομηνία/ώρα της επικοινωνίας. Σας θυμίζουμε επίσης ότι κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου σας έχετε κάθε δικαίωμα να ζητήσετε ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης της διερεύνησης, επικοινωνώντας με το αρμόδιο άτομο/τμήμα για την διαχείριση παραπόνων.

Να είστε σίγουροι ότι ακόμα και το πιο μικρό παράπονο λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και χρησιμοποιείται ως μέσο για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών των ασφαλιστικών εταιρειών.

Έχετε πάντοτε την επιλογή αφού ολοκληρώσετε την πιο πάνω διαδικασία, και εφόσον δεν μείνατε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, να υποβάλετε το παράπονο σας στον Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (τηλ. 22848900, ηλεκτρονική διεύθυνση www.financialombudsman.gov.cy). Επίσης διατηρείται αναλλοίωτο το δικαίωμα σας να ακολουθήσετε τη νομική οδό μέσω προσφυγής στο δικαστήριο.

Να αναμένετε ότι:

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων ενεργοποιείται με την παραλαβή του παραπόνου σας από το αρμόδιο άτομο/τμήμα για την διαχείριση παραπόνων. Εάν κριθεί ότι οι πληροφορίες που έχετε δώσει δεν είναι αρκετές τότε θα επικοινωνήσει μαζί σας για επιπρόσθετες πληροφορίες.

- Εντός δύο εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας θα σας σταλεί επιστολή που θα επιβεβαιώνει ότι λήφθηκε το παράπονο σας και θα σας ενημερώνει σχετικά με την διαδικασία εξέτασης παραπόνων που ακολουθείται.
- Θα λάβετε την επίσημη απάντηση της ασφαλιστικής εταιρείας εντός δεκαπέντε εργάσιμων ημερών. Εάν όμως λόγω της φύσης του παραπόνου δεν είναι δυνατό να δοθεί απάντηση στο

παράπονο σας εντός δεκαπέντε ημερών τότε θα λάβετε γραπτή ενημέρωση όπου θα σας εξηγηθούν οι λόγοι για την καθυστέρηση. Θα ενημερωθείτε επίσης σχετικά με το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο θα λάβετε την επίσημη απάντηση της εταιρείας, το οποίο όμως δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις 30 εργάσιμες ημέρες από τη λήξη των πρώτων δεκαπέντε ημερών.

- Η επίσημη απάντηση της ασφαλιστικής εταιρείας θα σας σταλεί με επιστολή και θα αναφέρει την απόφαση της εταιρείας επί του παραπόνου σας. Η επιστολή θα περιλαμβάνει μια σύντομη περιγραφή του παραπόνου, θα αναφέρεται στις συγκεκριμένες ενέργειες που έχει προβεί η ασφαλιστική εταιρεία για τον χειρισμό του, και θα εξηγεί τους λόγους που την οδήγησαν στην απόφαση της.

Γενικές Πληροφορίες:

- Οι Ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν να εφαρμόζουν την πιο πάνω διαδικασία για την εξέταση παραπόνων από πρόσωπα που σχετίζονται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται όπως αυτή ορίστηκε με Οδηγίες της Εφόρου Ασφαλίσεων στις 28 Ιουνίου 2013 και εφαρμόζεται από την 1^η Ιανουαρίου 2014 .

Λέξεις κλειδιά:

Παράπονο (Αιτίαση): η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην ασφαλιστική εταιρεία από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται. Η εξέταση παραπόνων διαφέρει από την εξέταση απαιτήσεων και επίσης διαφέρει από τα απλά ερωτήματα σε σχέση με το συμβόλαιο ή την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

Παραπονούμενος (Αιτιώμενος): το πρόσωπο που δικαιούται να εγείρει το παράπονο και το έχει ήδη υποβάλει π.χ. ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος, ο ζημιωθείς τρίτος ή οποιοσδήποτε εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος του.

Χειριστής Αιτιάσεων: λειτουργός της ασφαλιστικής εταιρείας τα καθήκοντα του οποίου περιλαμβάνουν τον χειρισμό των παραπόνων που λαμβάνει η ασφαλιστική εταιρεία.

ΟΔΗΓΟΣ ΚΟΙΝΟΥ

Πως Υποβάλλω παράπονο σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

Εάν έχετε παράπονο για τον τρόπο που ασφαλιστικός διαμεσολαβητής χειρίστηκε ένα θέμα που σας αφορά σας συμβουλευόμαστε τα ακόλουθα, έτσι ώστε να επιταχύνεται η διερεύνηση του:

Για την υποβολή του παραπόνου σας μπορείτε να προμηθευτείτε το κατάλληλο έντυπο από τα κατά τόπους γραφεία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή ή από την ιστοσελίδα του. Εάν όμως προτιμάτε, τότε μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή αποστέλλοντας γραπτή επιστολή, ή τηλεομοιότυπο (fax). Βεβαιωθείτε ότι το παράπονο σας αποστέλλεται και απευθύνεται στο αρμόδιο άτομο/τμήμα διαχείρισης παραπόνων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Το παράπονο σας είναι δυνατόν να υποβληθεί και τηλεφωνικώς, επικοινωνώντας απευθείας με το αρμόδιο άτομο/τμήμα διαχείρισης παραπόνων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Με όποιο τρόπο και αν επικοινωνήσετε το παράπονο σας, σας συμβουλευόμαστε να το περιγράψετε με σαφήνεια δίνοντας όσο περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε και αναγράφοντας πάντοτε τον αριθμό του ασφαλιστηρίου σας. Σε περίπτωση όπου ενημερώσατε προφορικά τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σχετικά με το παράπονο σας τότε σας συμβουλευόμαστε να σημειώσετε το όνομα του λειτουργού με τον οποίο μιλήσατε όπως επίσης και την ημερομηνία/ώρα της επικοινωνίας. Σας θυμίζουμε επίσης ότι κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου σας έχετε κάθε δικαίωμα να ζητήσετε ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης της διερεύνησης, επικοινωνώντας με το αρμόδιο άτομο/τμήμα για την διαχείριση παραπόνων.

Να είστε σίγουροι ότι ακόμα και το πιο μικρό παράπονο λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και χρησιμοποιείται ως μέσο για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών των ασφαλιστικών εταιρειών.

Έχετε πάντοτε την επιλογή αφού ολοκληρώσετε την πιο πάνω διαδικασία, και εφόσον δεν μείνατε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, να υποβάλετε το παράπονο σας στον Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (τηλ. 22848900, ηλεκτρονική διεύθυνση www.financialombudsman.gov.cy). Επίσης διατηρείται αναλλοίωτο το δικαίωμα σας να ακολουθήσετε τη νομική οδό μέσω προσφυγής στο δικαστήριο.

Να αναμένετε ότι:

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων ενεργοποιείται με την παραλαβή του παραπόνου σας από το αρμόδιο άτομο/τμήμα για την διαχείριση παραπόνων. Εάν κριθεί ότι οι πληροφορίες που έχετε δώσει δεν είναι αρκετές τότε θα επικοινωνήσει μαζί σας για επιπρόσθετες πληροφορίες.

- Εντός δύο εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας θα σας σταλεί επιστολή που θα επιβεβαιώνει ότι λήφθηκε το παράπονο σας και θα σας ενημερώνει σχετικά με την διαδικασία εξέτασης παραπόνων που ακολουθείται.
- Θα λάβετε την επίσημη απάντηση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή εντός δεκαπέντε εργάσιμων ημερών. Εάν όμως λόγω της φύσης του παραπόνου δεν είναι δυνατό να δοθεί

απάντηση στο παράπονο σας εντός δεκαπέντε ημερών τότε θα λάβετε γραπτή ενημέρωση όπου θα σας εξηγούνται οι λόγοι για την καθυστέρηση. Θα ενημερωθείτε επίσης σχετικά με το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο θα λάβετε την επίσημη απάντηση της εταιρείας, το οποίο όμως δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις 30 εργάσιμες ημέρες από τη λήξη των πρώτων δεκαπέντε ημερών.

- Η επίσημη απάντηση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή θα σας σταλεί με επιστολή και θα αναφέρει την απόφαση της εταιρείας επί του παραπόνου σας. Η επιστολή θα περιλαμβάνει μια σύντομη περιγραφή του παραπόνου, θα αναφέρεται στις συγκεκριμένες ενέργειες που έχει προβεί ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής για τον χειρισμό του, και θα επεξηγεί τους λόγους που την οδήγησαν στην απόφαση της.

Γενικές Πληροφορίες:

- Οι Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές οφείλουν να εφαρμόζουν την πιο πάνω διαδικασία για την εξέταση παραπόνων από πρόσωπα που σχετίζονται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται όπως αυτή ορίστηκε με Οδηγίες της Εφόρου Ασφαλίσεων στις 30 Ιανουαρίου 2015 και εφαρμόζεται από την 1^η Μαΐου 2015.

Λέξεις κλειδιά:

Παράπονο (Αιτίαση): η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται. Η εξέταση παραπόνων διαφέρει από την εξέταση απαιτήσεων και επίσης διαφέρει από τα απλά ερωτήματα σε σχέση με το συμβόλαιο ή την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

Παραπονούμενος (Αιτιώμενος): το πρόσωπο που δικαιούται να εγείρει το παράπονο και το έχει ήδη υποβάλει π.χ. ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος, ο ζημιωθείς τρίτος ή οποιοσδήποτε εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος του.

Χειριστής Αιτιάσεων: λειτουργός του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή τα καθήκοντα του οποίου περιλαμβάνουν τον χειρισμό των παραπόνων που λαμβάνει ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής.