

## ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ



## Έλεγχος Εγγράφου

### Ιστορικό Εκδόσεων

| Έκδοση | Συντάκτης      | Ημερομηνία Έκδοσης | Σχόλια |
|--------|----------------|--------------------|--------|
| v.01   | Έλενα Χριστοφή |                    |        |
|        |                |                    |        |
|        |                |                    |        |
|        |                |                    |        |

### Θεώρηση Εγγράφου

| Όνομα           | Αρμοδιότητα | Ημερομηνία | Σχόλια |
|-----------------|-------------|------------|--------|
| Ζαφείρω Λάμπρου |             |            |        |
|                 |             |            |        |
|                 |             |            |        |
|                 |             |            |        |

### Έγκριση Εγγράφου

| Όνομα | Αρμοδιότητα | Ημερομηνία | Σχόλια |
|-------|-------------|------------|--------|
| BoD   |             |            |        |
|       |             |            |        |
|       |             |            |        |
|       |             |            |        |

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. ΣΚΟΠΟΣ – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
2. ΒΑΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ
3. ΟΡΙΣΜΟΙ & ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ
4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΟΧΟΙ
5. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ- ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ
6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
7. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ
8. ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
9. ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
10. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΟΙΝΟΥ
11. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

- A. Υπόδειγμα Υποβολής Αιτίασης
- B. Πρότυπο Επιστολής Βεβαίωσης Παραλαβής Αιτίασης

## **1. ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός της πολιτικής αυτής είναι να προσδιορίσει το πλαίσιο του τρόπου διαχείρισης των αιτιάσεων (παραπόνων, καταγγελιών και διαφορών) που υποβάλλονται στην Υδρόγειο Ασφαλιστική (εφεξής «Εταιρεία»). Συγκεκριμένα, η πολιτική αυτή προσδιορίζει, τους όρους και τις διαδικασίες βάσει των οποίων διαμορφώνεται ένας ολοκληρωμένος μηχανισμός διαχείρισης αιτιάσεων (παραπόνων, καταγγελιών και διαφορών) και περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Σύσταση και λειτουργία ειδικής υπηρεσίας
- Κατανομή αρμοδιοτήτων
- Συγκεκριμένες διαδικασίες για την υποδοχή, καταγραφή, διερεύνηση και επίλυση των αιτιάσεων (παραπόνων, καταγγελιών και διαφορών), με τρόπο δίκαιο, διαφανή και άμεσο.
- Αξιολόγηση και επιμέτρηση της αποδοτικότητας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων.

## **2. ΒΑΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ**

Η πολιτική που παρουσιάζεται στο παρόν Εγχειρίδιο είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις της Οδηγίας Φερεγγυότητας II (“η Οδηγία”), με το περιεχόμενο της απόφασης που εκδόθηκε από την Έφορο Ασφαλίσεων ημερομηνίας 21<sup>ης</sup> Ιουνίου 2013, με τις κατευθυντήριες γραμμές περί διαχείρισης αιτιάσεων που εκδόθηκαν από την Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων & Επαγγελματικών Συντάξεων (“ΕΙΟΡΑ”) καθώς και με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές του ασφαλιστικού κλάδου.

Σύμφωνα με το Κριτήριο 1 – Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων της απόφασης ημερομηνίας 21<sup>ης</sup> Ιουνίου 2013, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις οφείλουν να εφαρμόζουν “πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων”. Η εν λόγω πολιτική πρέπει να καθορίζεται και να υποστηρίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ασφαλιστικής επιχείρησης, το οποίο πρέπει να φέρει την ευθύνη για εφαρμογή της πολιτικής για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.

Επίσης σύμφωνα με το Κριτήριο 2 της εν λόγω απόφασης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις οφείλουν να διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων η οποία να επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνηση των αιτιάσεων καθώς και τον εντοπισμό και την άμβλυνση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων.

### **3. ΟΡΙΣΜΟΙ & ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**

**Αιτίαση** νοείται το παράπονο ή η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία από πρόσωπο που σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται.

**Αιτιώμενος (Παραπονούμενος)** νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ότι έχει τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς την Εταιρεία και το οποίο έχει ήδη υποβάλλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος της αποζημίωσης και ο τρίτος ζημιωθείς.

**Δεν αποτελούν αιτίαση :**

- Αναγγελίες απαιτήσεων
- Αιτήσεις αποζημίωσης
- Απλά αιτήματα για την εκτέλεση του συμβολαίου
- Απλά αιτήματα για παροχή πληροφοριών ή διευκρινήσεων

**Χειριστής Αιτιάσεων** είναι το μέλος του προσωπικού της Εταιρείας το οποίο έχει ερωμιστεί την ευθύνη συντονισμού των ενεργειών που απαιτούνται για την ομαλή, έγκαιρη και αποτελεσματική διευθέτηση της αιτίασης. Είναι επίσης το άτομο το οποίο φέρει την ευθύνη ανοίγματος, αρχειοθέτησης και κλεισίματος της αιτίασης.

**Αρμόδιος Χειρισμού Αιτιάσεων** νοείται ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων και ο οποίος φέρει ακέραια την ευθύνη για την έγκριση και έγκυρη διευθέτηση της αιτίασης.

**Ανώνυμα παράπονα**

Ανώνυμες αιτιάσεις, παράπονα, καταγγελίες και διαφορές καταγράφονται αλλά δεν διερευνώνται.

Κατ' εξαίρεση και σε περίπτωση που συνοδεύονται από σοβαρές κατηγορίες με σαφή πληροφόρηση για συγκεκριμένο γεγονός το οποίο εγκυμονεί κίνδυνο για τη λειτουργία της Εταιρείας, διερευνώνται.

**Κακόβουλα και ανήθικα παράπονα**

Παράπονα, καταγγελίες και διαφορές που δε γίνονται με καλή πίστη ή περιλαμβάνουν βωμολοχίες, ρατσιστικές ή ανήθικες επιθέσεις καταγράφονται αλλά δεν διερευνώνται.

## **Παράπονα που αφορούν συμπεριφορά προσωπικού – συνεργάτη – υπόνοιες απάτης (Whistleblowing)**

Παράπονα σχετικά με συμπεριφορές προσωπικού ή συνεργαζόμενου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή της Εταιρείας καταγράφονται και διερευνώνται από τον επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων με βάση προκαθορισμένες διαδικασίες, όπως περιγράφονται πιο κάτω.

Εάν ωστόσο, το παράπονο αφορά αξιόποινες πράξεις, υπόνοιες απάτης εις βάρος πελάτη ή της Εταιρείας, ή κάθε είδους παράνομη ενέργεια, τότε, μετά την επιβεβαίωση του καταγγέλλοντα, ενημερώνεται άμεσα ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας, ώστε να διερευνηθεί το θέμα.

**Φάκελος Αιτίασης:** Ο (αριθμημένος) φάκελος ο οποίος τηρείται εσωτερικά από την Εταιρεία και μέσα στον οποίο καταχωρούνται κατά χρονολογική σειρά όλα τα έγγραφα τα οποία σχετίζονται με μία συγκεκριμένη αιτίαση (ο φάκελος δύναται να είναι σε ηλεκτρονική μορφή)

**ΣΜΑ:** Συγκεντρωτικό Μητρώο Αιτιάσεων, το μητρώο το οποίο τηρείται εσωτερικά από την Εταιρεία και μέσα στο οποίο καταχωρούνται όλες οι αιτιάσεις προκειμένου να επιτυγχάνεται καλύτερη καταγραφή των αιτιάσεων και ανίχνευση, ανάλυση και αντιμετώπιση των αιτιών που τις προκαλούν.

## **4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΣΤΟΧΟΙ**

Η πολιτική αυτή έχει διαμορφωθεί ώστε να διασφαλίζει ότι όλες οι αιτιάσεις που υποβάλλονται αντιμετωπίζονται σε πρώτο βαθμό από την Εταιρεία, χωρίς παρέμβαση των Αρχών Προστασίας Καταναλωτών, με τον πλέον δίκαιο, αποτελεσματικό, αμερόληπτο και διαφανή τρόπο. Η πολιτική αυτή είναι προσβάσιμο έγγραφο από όλο το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας μέσω της προσήκουσας εσωτερικής οδού και ιδιαίτερα κοινοποιείται σε όσους έρχονται σε επαφή με ασφαλισμένους, ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, τρίτους δικαιούχους αποζημίωσης ή άλλα πρόσωπα τα οποία έχουν έννομο συμφέρον ή σχετίζονται με οποιονδήποτε άλλο τρόπο με την Εταιρεία.

Συγκεκριμένα, διασφαλίζεται:

- Το δικαίωμα των ασφαλισμένων, ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, τρίτων δικαιούχων αποζημίωσης και άλλων προσώπων σχετιζόμενων με την Εταιρεία, να υποβάλλουν αιτίαση που σχετίζεται με την δραστηριότητά της.
- Τη δίκαιη, επαγγελματική, γρήγορη και με καλή πίστη αντιμετώπιση της αιτίασης εντός των προκαθορισμένων προθεσμιών.

- Την δυνατότητα στον επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων της Εταιρείας να επικοινωνεί με τα κάθε φορά αρμόδια πρόσωπα ή οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας για άντληση κάθε πληροφορίας για την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίας.
- Την ορθή οργάνωση και απρόσκοπτη λειτουργία της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων.
- Την επαρκή ενημέρωση των αιτιώμενων για τα δικαιώματά τους και ιδιαίτερα ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών τους.
- Την τήρηση φακέλου και αρχείου για κάθε υποβαλλόμενη αιτίαση.
- Την σύνταξη και υποβολή αναφοράς στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για τις αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών που ενδεχομένως αποτελούν νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την Εταιρεία.
- Την υποβολή των στοιχείων που προβλέπονται στην Εποπτική Αρχή.

## **5. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

Σύμφωνα με το Οργανόγραμμα της Εταιρείας, η Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

Η Λειτουργία είναι υπεύθυνη για την υποδοχή (με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται στο άρθρο 5Α), καταγραφή, αξιολόγηση όλων των υποβαλλόμενων αιτιάσεων (παραπόνων, καταγγελιών και διαφορών) την επίλυση αυτών, την τήρηση αρχείου, την σύνταξη αναφορών προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και την υποβολή στοιχείων στην Εποπτική Αρχή.

## **6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

**Το σύστημα διαχείρισης αιτιάσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:**

- A. Υποβολή / Παραλαβή αιτίας
- B. Καταγραφή / Καταχώρηση
- Γ. Διερεύνηση / Επίλυση
- Δ. Τελική Απάντηση και Οριστικοποίηση
- E. Αρχαιοθέτηση

## **A. Υποβολή / Παραλαβή**

Οποιαδήποτε αιτίαση (παράπονο, καταγγελία ή διαφορά) υποβάλλεται στην Εταιρεία με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Ηλεκτρονικά - μέσω της Φόρμας Υποβολής Αιτίασης που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.ydrogios.com.cy](http://www.ydrogios.com.cy) (ενότητα Επικοινωνία - Η Άποψη σας)
- Με τηλεομοιοτυπία (φαξ) στον αριθμό +357 24 828 290
- Με συστημένη επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Υδρογείου Ασφαλιστικής, Ydrogios House, Μεδούσης 2, 6059 Λάρνακα, Τ.Θ. 40378, 6303 Λάρνακα
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση [pa@ydrogios.com.cy](mailto:pa@ydrogios.com.cy)
- Αυτοπροσώπως στην Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.

Επιθυμητό είναι να προτρέπει ο αιτώμενος να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική μορφή υποβολής της αιτίασης ή την υποβολή της εγγράφως. Αιτιάσεις που υποβάλλονται στα καταστήματα της Εταιρείας αποστέλλονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας για την ενεργοποίηση της διαδικασίας.

Εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της αιτίασης ή του παραπόνου, η Εταιρεία αποστέλλει σχετική επιβεβαίωση παραλαβής (Παράρτημα Β), σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο δεν παραληφθεί τέτοια επιβεβαίωση, πρέπει ο αιτώμενος να επικοινωνήσει απευθείας με τη “Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων”, στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.

## **B. Καταγραφή / Καταχώρηση**

Ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης αιτιάσεων καταγράφει και καταχωρεί τις παραληφθείσες αιτιάσεις μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες στο συγκεντρωτικό μητρώο και σε αντίστοιχο ξεχωριστό φάκελο. Στον αντίστοιχο φάκελο καταχωρούνται κατά χρονολογική σειρά τα έγγραφα που αφορούν στο χειρισμό κάθε αιτίασης.

Ο επικεφαλής ελέγχει, κάθε φορά, την πληρότητα των στοιχείων που υποβάλλονται, και, σε περίπτωση που αυτά δεν κρίνονται επαρκή, επικοινωνεί με τον αιτώμενο για την συμπλήρωσή τους.

Το ελάχιστο περιεχόμενο κάθε καταγραφής αιτιάσεων περιλαμβάνει:

- Έγγραφο υποβολής της αιτίασης και την ημερομηνία υποβολής της,
- Τα προσωπικά στοιχεία του αιτώμενου,
- Ευσύνοπτη περιγραφή της αιτίασης και καταγραφή της αιτίας που προκάλεσε την αιτίαση,



- Τον κλάδο ασφάλισης που αφορά η αιτίαση,
- Τα απαραίτητα έγγραφα για την εξέταση της αιτίασης,
- Την έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση της Εταιρείας στον αιτώμενο,
- Την έκβαση της αιτίασης π.χ. αν διευθετήθηκε και πως, αν δεν διευθετήθηκε και αιτιολογία γιατί δεν διευθετήθηκε, αν οδήγησε στη Δικαιοσύνη και το λόγο που οδηγήθηκε στη Δικαιοσύνη,
- Εάν η αιτίαση προήλθε από κενό ή έλλειψη στις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας ή από λανθασμένη εφαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών από πρόσωπα που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία,
- Την ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος της αιτίασης.

### Γ. Διερεύνηση/Επίλυση

Ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων κάνει αξιολόγηση της αιτίασης που έχει υποβληθεί και καταχωρηθεί ανάλογα με την σοβαρότητα και πολυπλοκότητά της.

Με βάση την αξιολόγηση αυτή:

- Εφόσον η αιτίαση κρίνεται άμεσα επιλύσιμη, ο αιτώμενος λαμβάνει την έγγραφη απάντηση της Εταιρείας το αργότερο **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία υποβολής της.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο αιτώμενος ενημερώνεται για τους λόγους της καθυστέρησης εγγράφως και για το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο υπολογίζεται ότι θα ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης πριν τη λήξη της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών. Παράλληλα, ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων διαβιβάζει εγγράφως στην εκάστοτε αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας την υποβληθείσα αιτίαση. Η αρμόδια Διεύθυνση διερευνά το θέμα και συντάσσει έγγραφη απάντηση προς τον επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων **εντός 10 εργάσιμων ημερών**. Η τελική απάντηση στον αιτώμενο θα πρέπει να αποσταλεί το αργότερο **εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών** από τη λήξη της αρχικής προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση λαμβάνεται πρόνοια ώστε από την καθυστέρηση να μην βλάπτονται τα έννομα συμφέροντα του αιτώμενου.

Η τελική γραπτή απάντηση της Εταιρείας προς τον αιτώμενο αποστέλλεται από τον επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων με συστημένη επιστολή, στην οποία γίνεται ειδική μνεία του δικαιώματος του αιτώμενου να προσφύγει στις αρμόδιες Αρχές εφόσον δεν ικανοποιείται.

Ο αιτώμενος έχει δικαίωμα να ζητήσει αντίγραφα από τον σχηματιζόμενο φάκελο, της Εταιρείας δικαιούμενης εγγράφως και αιτιολογημένα να αρνηθεί εξηγώντας τους λόγους αρνήσεώς της.

## **7. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ**

Η Εταιρεία τηρεί αρχείο στο οποίο καταχωρούνται οι υποβαλλόμενες αιτιάσεις μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την ημέρα παραλαβής τους, σχηματίζει ηλεκτρονικό φάκελο στον οποίο καταχωρούνται κατά ημερολογιακή σειρά όλα τα έγγραφα που αφορούν τον χειρισμό κάθε αιτίασης ξεχωριστά.

## **7. ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

Ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων συντάσσει αναφορά προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας τουλάχιστον μια φορά το χρόνο ή και εκτάκτως αν κρίνει αναγκαίο. Στην αναφορά αυτή καταγράφει τις αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών που αποτελούν ενδεχομένως νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την Εταιρεία και αναδείχθηκαν από τον χειρισμό των αιτιάσεων και την ανάλυση των δεδομένων τους, έτσι ώστε τυχόν επαναλαμβανόμενα ή συστηματικά προβλήματα να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται.

Η σχετική αναφορά κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει:

- A) Τις συνήθεις αιτίες που προκαλούν την υποβολή αιτιάσεων,
- B) Την σύνδεση των αιτιών αυτών για κάθε τύπο αιτίασης με τις ακολουθούμενες από την Εταιρεία διαδικασίες ή προϊόντα ακόμη και αν δεν κατονομάζονται ευθέως στην αιτίαση,
- Γ) Τυχόν προτεινόμενα μέτρα για την εξάλειψη των αιτιών,
- Δ) Οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που θεωρεί απαραίτητη.

## **8. ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

Ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων συντάσσει και υποβάλλει στην Έφορο Ασφαλίσεων ή και σε άλλη αρμόδια αρχή, όποτε ζητηθεί και οπωσδήποτε μέχρι την 31<sup>η</sup> Ιανουαρίου κάθε ημερολογιακού έτους, ενημέρωση για τις αιτιάσεις του προηγούμενου έτους.

Η υποβαλλόμενη ενημέρωση περιέχει :

- A) Τον συνολικό αριθμό των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν,
- B) Αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν ανά είδος αιτίας, ανά αιτία πρόκλησης και ανά κλάδο ασφάλισης,
- Γ) Τον αριθμό των αιτιάσεων που διευθετήθηκαν, τον αριθμό των μη διευθετημένων αιτιάσεων και τους λόγους για τους οποίους δε διευθετήθηκαν καθώς και τον αριθμό των αιτιάσεων που οδηγήθηκαν στη Δικαιοσύνη και το λόγο που οδηγήθηκαν στη Δικαιοσύνη,
- Δ) Το μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για τη διεκπεραίωσή των αιτιάσεων που διευθετήθηκαν

## **9. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΟΙΝΟΥ**

Η Εταιρεία έχει αναρτήσει στο δικτυακό της τόπο τον τρόπο υποβολής των αιτιάσεων, τα στοιχεία του υπευθύνου αιτιάσεων για την υποβολή της αιτίας, την προθεσμία για την ολοκλήρωση της εξέτασης της αιτίας, με ρητή αναφορά ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων του αιτιώμενου καθώς και τις αρμόδιες Αρχές που μπορεί να απευθυνθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός του.

## **10. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

Η πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων της Εταιρείας επισκοπείται σε τακτική βάση και επικαιροποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου.

## **11. ΕΓΚΡΙΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το αρμόδιο όργανο για την έγκριση της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## Α. Υπόδειγμα Υποβολής Αιτίας



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

COMPLAINT FORM

|   |
|---|
| <p>I. Προσωπικά Στοιχεία Πινακοντούμενου / Complainant's Personal Details</p> <p>Όνοματεπώνυμο / Full Name: .....</p> <p>Αριθμός Ταυτότητας / ID Card Number: .....</p> <p>Διεύθυνση / Residential Address: .....</p> <p>.....</p> <p>Αριθμός Τηλεφώνου / Telephone Number: .....</p> <p>Email: .....</p> <p>Έχετε Ασφαλιστήριο με την Εταιρεία μας; / Are you insured with our company?</p> <p><input type="checkbox"/> ΝΑΙ / YES .....</p> <p>(Αριθμός ασφαλιστηρίου / Policy Number)</p> <p><input type="checkbox"/> ΟΧΙ / NO</p> <p>Επιθυμητός Τρόπος επικοινωνίας / Desired means of communication</p> <p><input type="checkbox"/> Τηλέφωνο / Telephone      <input type="checkbox"/> Email      <input type="checkbox"/> Γραμμάτιο / Letter</p> |
|---|

II. Λεπτομέρειες Παραπόνου / Complaint Details

Το παράπονο σας αφορά Τμήμα της Εταιρείας μας; / Is your complaint related to a department of our company?

ΝΑΙ /YES ..... (Τμήμα/Department)

ΟΧΙ / NO

Το παράπονο σας αφορά μέλος του προσωπικού της Εταιρείας μας; / Is your complain in relation to a member of our staff?

ΝΑΙ /YES ..... (Όνοματεπώνυμο /Full Name)

ΟΧΙ / NO

III. Περιγραφή Παραπόνου / Description of Complaint

**Σημείωση:** Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, σας συμβουλεύουμε να αναφέρετε συγκεκριμένες ημερομηνίες και ώρες, ονόματα και λεπτομέρειες σχετικά με την υπόθεσή. Εάν υπάρχουν έγγραφα που σχετίζονται με την υπόθεσή παρακαλούμε να τα επισυνάψετε. Επίσης, θα ήταν χρήσιμο να αναφέρετε τη δικυθότητα που αναμένετε από την Εταιρεία μας προς ικανοποίησή σας.

**Note:** In order to be able to best assist you, you are kindly requested to be as specific as possible regarding the dates, time, persons involved and details pertaining to the case. Also it would be useful if you could advise us of your prospects for the satisfactory handling of your complaint. We would also request that you attach any relevant documents.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / SIGNATURE & DATE**

Υπογραφή /Signature .....

Ημερομηνία /Date .....

Αφού συμπληρώσετε όλα τα πεδία παρακαλώ όπως παραδώσετε το έντυπο στη "Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων" της Εταιρείας ή να αποσταλεί με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους τρόπους:

- ✓ Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση [pa@ydragios.com.cy](mailto:pa@ydragios.com.cy)
- ✓ Με Φαξ στον αριθμό +357 24 828 290
- ✓ Ταχυδρομώς, στη διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Υδρογείου Ασφαλιστικής στο Ydragios House, Μεδούσης 2, 6059 Λάρνακα Γ.Θ. 40378, 6303 Λάρνακα

Please fill out all fields of the form and submit the form to the Company's Complaints Function or send it in any of the following ways:

- ✓ Via email [pa@ydragios.com.cy](mailto:pa@ydragios.com.cy)
- ✓ By fax at +357 24 828 290
- ✓ By post at Ydragios House, 2 Medousis Street, 6059 Larnaca, P.O.Box 40378, 6303 Larnaca

## **B. Πρότυπο Επιστολής Βεβαίωσης Παραλαβής Αιτίαςης**

[Ημερομηνία]

ΠΡΟΣ:

Κύριο / Κυρία [ΟΝΟΜΑ]

[ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ]

Αγαπητέ / ή Κύριε / Κυρία [ΟΝΟΜΑ]

**ΘΕΜΑ: Βεβαίωση Παραλαβής Παραπόνου**

**Αριθμός Παραπόνου: [Αριθμός Αιτίαςης]**

Θα θέλαμε να σας πληροφορήσουμε ότι έχουμε λάβει το παράπονο που υποβάλατε στις [Ημερομηνία] σε σχέση με [Θέμα Παραπόνου] και θα σας κρατήσουμε ενήμερους αναφορικά με την διερεύνηση του.

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε για την υποβολή του παραπόνου σας και θα σας γνωστοποιήσουμε γραπτώς εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών την θέση της Εταιρείας μας. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό και χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο θα σας ενημερώσουμε έγκαιρα.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες για την διαδικασία εξέτασης παραπόνων της Υδρογείου Ασφαλιστικής στην ιστοσελίδα μας στο [www.ydrogios.com.cy](http://www.ydrogios.com.cy).

Για τυχόν απορίες ή διευκρινήσεις μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Με εκτίμηση,

[Όνομα Υπεύθυνου Αιτιάσεων]

[Στοιχεία Επικοινωνίας]