

Zavarovalnica Triglav, d.d.
MIKLOŠIČEVA 19, ΛΟΥΜΠΛΙΑΝΑ

ΔΗΜΟΣΙΟ

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ
ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΜΕΣΩ
ΕΝΟΣ ΠΡΑΚΤΟΡΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Λουμπλιάννα, Ιανουάριος 2023

Πληροφορίες εγγράφου

Δημοσίευση	01
Ημερομηνία έναρξης ισχύος (από)	1.2.2023
Συντάχθηκε από (διαχειριστής αρχείου)	Διευθυντής Τμήματος Ασφαλιστικού Δικαίου, Matej Eigner
Υπεύθυνος έγκρισης (δεξιός υπογράφων)	Εκτελεστικός Διευθυντής Κατόχων Εταιρικών Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων, Gorazd Jenko
Έγινε αποδεκτό και επιβεβαιώθηκε	Διοικητικό Συμβούλιο, την 24η Ιανουαρίου 2023
Επαληθεύτηκε από	Προϊστάμενος Νομικού Τμήματος, Aleš Vahčíč
Επίπεδο εμπιστευτικότητας	δημόσιο
Περιοδική ανασκόπηση	ανά διετία

Περιγραφή των αλλαγών

Δημοσίευση	Ισχύει από	Μείζονες αλλαγές
01	1.2.2023	Νέος νόμος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.....	4
1.1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ.....	4
1.2. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	4
1.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	5
II. ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ, ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	6
2.1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ.....	6
2.2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	6
2.3. ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ.....	6
2.4. ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	8
III. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	8
3.1. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	8
3.2. ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	8
3.3. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	9
3.4. ΤΑΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	10
3.5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	10
3.6. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	11
3.7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	11
V. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ.....	11

Βάσει του άρθρου 183 της οδηγίας 2009/138/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης («Φερεγγυότητα II»), το Διοικητικό Συμβούλιο της Zavarovalnica Triglav, d.d., κατά την 5/23 συνεδρίασή του στις 24.1.2023, ενέκρινε τα ακόλουθα

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ
ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΜΕΣΩ ΕΝΟΣ ΠΡΑΚΤΟΡΑ
ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

(Εφεξής οι "Κανόνες")

I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1.1. Περιεχόμενα των Κανόνων

Άρθρο 1

Οι παρόντες Κανόνες διέπουν την εσωτερική διαδικασία χειρισμού καταγγελιών στη Zavarovalnica Triglav, d.d., (εφεξής "Triglav" ή "ασφαλιστική εταιρεία") και χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άμεσης καταγγελίας από αλλοδαπό πρόσωπο (η λέξη "αλλοδαπός" κατά την έννοια αυτών των κανονισμών σημαίνει ένα πρόσωπο που δεν διαμένει στη Δημοκρατία της Σλοβενίας), το οποίο απευθύνεται στην Triglav και σχετίζεται με μια ασφάλιση η οποία είχε συναφθεί στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω ενός Πράκτορα Γενικής Διαχείρισης (εφεξής "MGA").

1.2. Ορισμοί

Άρθρο 2

(1) Για τους σκοπούς των παρόντων Κανόνων, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) Η **Καταγγελία** είναι μια γραπτή δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται στην Triglav από ένα αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο και σχετίζεται με ένα ασφαλιστικό συμβόλαιο ή υπηρεσία που παρέχεται ή συνάπτεται μέσω ενός MGA. Οι καταγγελίες διαφοροποιούνται από τις αξιώσεις καθώς και από τα απλά αιτήματα για εκτέλεση του συμβολαίου, πληροφορίες ή διευκρινίσεις.
- 2) Η **καταγγελία ΕΠΔ** είναι μια καταγγελία, η οποία βάσει περιεχομένου αναφέρεται στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του καταγγέλλοντος από τον MGA, συγκεκριμένα αναφέρεται σε καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα.

- 3) Ο **Πράκτορας Γενικής Διαχείρισης (MGA)** είναι ένας εξειδικευμένος τύπος ασφαλιστικού πράκτορα ή μεσίτη στον οποίο έχει χορηγηθεί εξουσία ασφάλισης από την Triglav και μπορεί να διαπραγματεύεται συμβόλαια για έναν ασφαλιστή, εκ μέρους του και για λογαριασμό του.
- 4) Η **Επιτροπή Καταγγελιών** είναι μια τριμελής επιτροπή η οποία είναι υπεύθυνη για την εξέταση, τη διαχείριση και τη λήψη αποφάσεων σχετικά με μεμονωμένες διαδικασίες καταγγελιών.
- 5) Ο **Προϊστάμενος του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων** είναι ένα άτομο στην Triglav που διαθέτει όλα τα μέσα και τις εξουσίες για να επικοινωνεί με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού, με τμήματα ή τομείς/μονάδες της ασφαλιστικής εταιρείας, προκειμένου να συγκεντρώνει τυχόν απαιτούμενες πληροφορίες για μια αντικειμενική και διεξοδική διερεύνηση της καταγγελίας. Τα στοιχεία επικοινωνίας ενός τέτοιου προσώπου καθώς και οποιουδήποτε αντικαταστάτη ή νέου διορισμού ενός τέτοιου προσώπου κοινοποιούνται στις αρμόδιες αρχές βάσει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου, από ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη δικαιοδοσία τους βάσει της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών ή της ελευθερίας ίδρυσης. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο.
- 6) Ο **καταγγέλλων** είναι γενικά ένα αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο (σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μια αλλοδαπή νομική οντότητα) που πληροί τις προϋποθέσεις για την εξέταση μιας καταγγελίας από την Triglav και έχει υποβάλει μια σχετική καταγγελία (π.χ. ένας κάτοχος ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ένας ασφαλισμένος, ένας δικαιούχος και σε ορισμένες δικαιοδοσίες, ένας τρίτος).
- 7) Ο **Αρμόδιος Διευθυντής** είναι ο Εκτελεστικός Διευθυντής των Κατόχων Εταιρικών Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων στην Triglav, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή αυτών των Κανόνων εντός του επιχειρηματικού τομέα/μονάδας που ηγείται και από όλους τους MGA με τους οποίους συνεργάζεται η Triglav. Ένας αρμόδιος διευθυντής επικοινωνεί με έναν MGA και παρέχει στον MGA την εξουσία να ασφαλίζει.
- 8) **Υπεύθυνο πρόσωπο** είναι ένα πρόσωπο που αντικαθιστά τον Αρμόδιο Διευθυντή σε περίπτωση απουσίας του τελευταίου, ή ένα πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον Αρμόδιο Διευθυντή να διορίζει επιτροπές καταγγελιών. Σε τέτοιες περιπτώσεις, όλες οι εξουσίες και τα καθήκοντα του Αρμόδιου Διευθυντή σύμφωνα με τους παρόντες Κανόνες ισχύουν τηρουμένων των αναλογιών για το υπεύθυνο πρόσωπο.

1.3. Γενικές αρχές

Άρθρο 3

Η διαδικασία χειρισμού των καταγγελιών σέβεται την αρχή της ίσης μεταχείρισης των μερών, την αρχή της καλής πίστης, την αρχή της πρόληψης των συγκρούσεων συμφερόντων, την αρχή της δικαιοσύνης, την αρχή της αναλογικότητας, την αρχή της νομιμότητας και του επαγγελματισμού, την αρχή της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την αρχή της αποτελεσματικότητας και της σκοπιμότητας.

II. ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ, ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

2.1.Υποβολή καταγγελίας

Άρθρο 4

- (1) Οι καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν μόνο σε γραπτή μορφή μέσω απλού ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω του ιστότοπου της Zavarovalnica Triglav, d.d., (triglav.eu).
- (2) Κάθε καταγγελία θα καταχωρείται και θα διαβιβάζεται απευθείας στον Προϊστάμενο του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων και στον Αρμόδιο Διευθυντή. Εάν το περιεχόμενο μιας καταγγελίας δεν σχετίζεται με το πεδίο αρμοδιότητας του Αρμόδιου Διευθυντή, αυτός υποχρεούται να το διαβιβάσει στην αρμόδια μονάδα της εταιρείας προς εξέταση και επίλυση.
- (3) Εάν η καταγγελία είναι ακατανόητη ή δεν περιέχει επαρκή δεδομένα, γεγονότα ή περιστάσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη, η Επιτροπή Καταγγελιών ζητά από τον καταγγέλλοντα να διορθώσει ή να συμπληρώσει την καταγγελία εντός 15 ημερών, έτσι ώστε να είναι κατάλληλη για εξέταση. Εάν η καταγγελία δεν διορθωθεί σωστά εντός 15 ημερών, η Επιτροπή Καταγγελιών ενημερώνει εγγράφως τον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία θεωρείται ότι έχει αποσυρθεί και προσδιορίζει τους λόγους για μια τέτοια απόφαση. Η Επιτροπή Καταγγελιών μπορεί κατ'εξίρεση, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος, να παρατείνει την καθορισμένη προθεσμία, ανάλογα με τη φύση των διορθώσεων ή/και των προσθηκών που απαιτούνται στην καταγγελία.

2.2.Αρμοδιότητα και ευθύνη χειρισμού παραπόνων

Άρθρο 5

- (1) Η Επιτροπή Παραπόνων διορίζεται από τον Αρμόδιο Διευθυντή με επιλογή ατόμων μεταξύ των μελών του προσωπικού του επιχειρηματικού τομέα/μονάδας που διαχειρίζεται. Ομοίως, η Επιτροπή διορίζεται από έναν διευθυντή του τομέα με τον οποίο σχετίζεται η καταγγελία και η οποία του διαβιβάστηκε από τον Αρμόδιο Διευθυντή.
- (2) Ο Αρμόδιος Διευθυντής μπορεί να αποφασίσει, για αντικειμενικούς λόγους (π.χ. σύγκρουση συμφερόντων), να διαβιβάσει την καταγγελία σε άλλο επαγγελματικό τομέα ή τμήμα της ασφαλιστικής εταιρείας.
- (3) Εάν η ίδια καταγγελία έχει υποβληθεί σε διάφορους επιχειρηματικούς τομείς ή επαγγελματικά τμήματα, ο τομέας ή το τμήμα στο οποίο αναφέρεται κυρίως η καταγγελία φέρει την ευθύνη για τον χειρισμό της καταγγελίας.

2.3.Καταχώρηση καταγγελίας

Άρθρο 6

- (1) Κάθε καταγγελία πρέπει να καταχωρείται αμέσως μετά την παραλαβή της από την ασφαλιστική εταιρεία.

- (2) Η καταχώριση μιας καταγγελίας απαιτεί την καταγραφή όλων των δεδομένων που είναι απαραίτητα για την ταυτοποίηση και την επίλυση της καταγγελίας σε ένα ξεχωριστό αρχείο, συμπεριλαμβανομένων των αιτιών ή των λόγων της υποβληθείσας καταγγελίας. Πιο συγκεκριμένα, κάθε αρχείο καταγγελίας πρέπει να περιέχει:
- a. Την ημερομηνία υποβολής κάθε καταγγελίας και την ημερομηνία επίλυσης,
 - b. τα στοιχεία ταυτοποίησης του καταγγέλλοντος,
 - c. μια σύνοψη κάθε υπόθεσης,
 - d. το σχετικό είδος ασφάλισης,
 - e. το αποτέλεσμα και
 - f. όλα τα έγγραφα που συνδέονται με τον χειρισμό της κάθε καταγγελίας.
- (3) Μετά την καταχώρισή της, η καταγγελία ανατίθεται στον Αρμόδιο Διευθυντή προκειμένου να διορίσει την Επιτροπή Παραπόνων.
- (4) Ο Καταγγέλλων πρέπει να ενημερωθεί εντός 8 ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας για το γεγονός ότι η καταγγελία έχει καταχωρηθεί και ότι η ασφαλιστική εταιρεία θα παράσχει απάντηση/επίλυση της καταγγελίας εντός 21 ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας. Πιο συγκεκριμένα:
- (a) Μετά την παραλαβή μιας καταγγελίας, η ασφαλιστική εταιρεία αποστέλλει στον καταγγέλλοντα μια επιβεβαίωση της παραλαβής της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένης μιας σύντομης περιγραφής της διαδικασίας που ακολουθεί η ασφαλιστική εταιρεία για τη διαχείριση των καταγγελιών, των στοιχείων επικοινωνίας του ατόμου ή του τμήματος/του τομέα/της μονάδας που θα χειριστεί την καταγγελία και του είδους των πληροφοριών που πρέπει να παράσχει ο καταγγέλλων. Η επιβεβαίωση παραλαβής πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τις πληροφορίες που σχετίζονται με τα σημεία β), γ) και δ) παρακάτω.
 - (b) Η ασφαλιστική εταιρεία απαντά εγγράφως εντός της ανωτέρω προθεσμίας η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 21 ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας. Σε περιπτώσεις όπου η ασφαλιστική εταιρεία είναι δεν είναι σε θέση να απαντήσει εντός της ανωτέρω προθεσμίας, παρέχει ρητά εγγράφως στον καταγγέλλοντα τους λόγους και καθορίζει τον χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της καταγγελίας.
 - (c) Η ασφαλιστική εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα ότι η διαδικασία χειρισμού παραπόνων δεν διακόπτει τη νόμιμη προθεσμία παραγραφής για την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων του.
 - (d) Η ασφαλιστική εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τους διαθέσιμους μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης, συμπεριλαμβανομένων των ισχυουσών προθεσμιών για μια τέτοια επίλυση· και
 - (e) η ασφαλιστική εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πρόοδο της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων.
- (5) Ο Καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά με την παραλαβή, την εγγραφή και την επεξεργασία της καταγγελίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω απλού ταχυδρομείου.

2.4. Έγγραφα καταγγελιών

Άρθρο 7

- (1) Μετά την καταχώριση μιας καταγγελίας, η καταγγελία προσδιορίζεται από έναν αναγνωριστικό αριθμό βάσει του οποίου διεξάγεται η διαδικασία υποβολής καταγγελιών.
- (2) Όλα τα έγγραφα που λαμβάνονται ή δημιουργούνται σε μια μεμονωμένη καταγγελία ψηφιοποιούνται σύμφωνα με τις εσωτερικές πράξεις της ασφαλιστικής εταιρείας, οι οποίες ρυθμίζουν τη διαχείριση του υλικού τεκμηρίωσης σε ηλεκτρονική μορφή, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που λαμβάνονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα έγγραφα της καταγγελίας τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, κατ'εξάιρεση και σε γραπτή μορφή σύμφωνα με τους κανόνες που διέπουν την αποθήκευση των επαγγελματικών αρχείων στην Triglav.

III. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

3.1. Επιτροπή καταγγελιών

Άρθρο 8

- (1) Η Επιτροπή Καταγγελιών αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο μέλη (μέλη της Επιτροπής Καταγγελιών), οι οποίοι επιλέγονται μεταξύ των υπαλλήλων του τομέα/της μονάδας Κατόχων Εταιρικών Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων στην Triglav.
- (2) Τουλάχιστον ένα μέλος της επιτροπής πρέπει να επιλέγεται μεταξύ των δικηγόρων του εν λόγω τομέα/μονάδας εάν η καταγγελία αφορά νομικά ζητήματα. Εάν ο τομέας των Κατόχων Εταιρικών Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων δεν έχει δικηγόρο που θα μπορούσε να είναι μέλος της επιτροπής, ένας από τους δικηγόρους του Τμήματος Ασφαλιστικού Δικαίου διορίζεται στην Επιτροπή Παραπόνων. Εάν η απόφαση της Επιτροπής Καταγγελιών θα μπορούσε να προκαλέσει συνέπειες και στον τομέα/μονάδα για τον οποίο είναι υπεύθυνο ένα άλλο τμήμα εμπειρογνομόνων της ασφαλιστικής εταιρείας, τουλάχιστον ένα μέλος της Επιτροπής Καταγγελιών πρέπει να διοριστεί από αυτό το επαγγελματικό τμήμα.
- (3) Ο Πρόεδρος ή το μέλος της Επιτροπής Καταγγελιών δεν μπορεί να είναι υπάλληλος που σχετίζεται με άτομο για το οποίο δηλώνεται σύγκρουση συμφερόντων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για μια συγκεκριμένη καταγγελία.
- (4) Εάν, μετά τον διορισμό της Επιτροπής, ένα από τα μέλη της Επιτροπής απουσιάζει για μεγάλο χρονικό διάστημα και αυτό θα μπορούσε να προκαλέσει καθυστέρηση στην επίλυση της καταγγελίας, ο Αρμόδιος Διευθυντής πρέπει να διορίσει ένα αναπληρωματικό μέλος στην επιτροπή.

3.2. Συνεδρίαση της επιτροπής καταγγελιών

Άρθρο 9

- (1) Η Επιτροπή Καταγγελιών συζητά την καταγγελία σε μια συνέλευση, η οποία μπορεί επίσης να διεξαχθεί με αλληλογραφία.

- (2) Η Επιτροπή Καταγγελιών πρέπει να λάβει υπόψη όλους τους λόγους για μια καταγγελία, να εξετάσει τα αποδεικτικά στοιχεία και να καθορίσει όλα τα γεγονότα που είναι σημαντικά για τη λήψη απόφασης στην υπόθεση. Για τον σκοπό αυτό, μπορεί να ζητήσει πρόσθετα έγγραφα ή εξηγήσεις από τον Καταγγέλλοντα, εάν αυτό είναι απαραίτητο για τον καθορισμό των γεγονότων / περιστάσεων που είναι σημαντικά για την απόφαση. Η Επιτροπή Καταγγελιών μπορεί επίσης να ζητήσει γραπτές εξηγήσεις από μεμονωμένους υπαλλήλους της ασφαλιστικής εταιρείας που έχουν πληροφορίες που είναι σημαντικές για την απόφαση.
- (3) Εάν είναι εύλογο, ειδικά για τους σκοπούς της διευκρίνισης της πραγματικής κατάστασης, ο Πρόεδρος μπορεί επίσης να προσκαλέσει τον Καταγγέλλοντα ή/και οποιουδήποτε μάρτυρες στη συνεδρίαση, μπορεί επίσης να προσκαλέσει άλλους υπαλλήλους της ασφαλιστικής εταιρείας, εκπροσώπους του MGA που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση της καταγγελίας ή να ζητήσουν από ένα αρμόδιο τμήμα της ασφαλιστικής εταιρείας μια πραγματογνωμοσύνη.

3.3. Λήψη αποφάσεων της Επιτροπής Καταγγελιών

Άρθρο 10

- (1) Η Επιτροπή Καταγγελιών αποφασίζει με πλειοψηφία.
- (2) Η Επιτροπή Καταγγελιών πρέπει να αποφασίσει σχετικά με την καταγγελία και να ενημερώσει τον Καταγγέλλοντα το αργότερο 21 ημέρες μετά την παραλαβή της πλήρους καταγγελίας. Διαφορετικά, ο Καταγγέλλων ενημερώνεται εγγράφως εντός της καθορισμένης προθεσμίας για τους λόγους της καθυστέρησης, όπως περιγράφεται στο άρθρο 6 ανωτέρω.
- (3) Η απόφαση της Επιτροπής Καταγγελιών πρέπει να είναι σαφής και γραμμένη με κατανοητό τρόπο. Πρέπει να περιέχει μια εισαγωγή, μια σύντομη σύνοψη των ισχυρισμών των καταγγελιών, των πραγματικών ευρημάτων και των αποδεικτικών στοιχείων που παρουσιάστηκαν, τη νομική βάση επί της οποίας η Επιτροπή Καταγγελιών αιτιολόγησε την απόφασή της και το σκεπτικό πίσω από την απόφαση, συμπεριλαμβανομένης της νομικής οδηγίας σχετικά με τη δυνατότητα συνέχισης της διαδικασίας στο πλαίσιο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Η απόφαση της Επιτροπής Καταγγελιών υπογράφεται από τον Πρόεδρο.
- (4) Η Επιτροπή Καταγγελιών δεν μπορεί να λάβει απόφαση εις βάρος του Καταγγέλλοντος εάν μόνο αυτός υπέβαλε καταγγελία, εκτός από την περίπτωση επιβεβαιωμένης υποψίας ασφαλιστικής απάτης ή άλλης εγκληματικής πράξης.
- (5) Η απόφαση της Επιτροπής Καταγγελιών πρέπει να διαβιβαστεί στον Καταγγέλλοντα γραπτώς μέσω ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εάν η καταγγελία υποβλήθηκε (επίσης) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπό την προϋπόθεση ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται σύμφωνα με την Πολιτική Απορρήτου της Zavarovalnica Triglav, d.d., που είναι αναρτημένη στον ιστότοπό της. Εάν η απάντηση της Επιτροπής Καταγγελιών περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, θα πρέπει να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως συνημμένο αρχείο προστατευμένο από κατάλληλο κωδικό πρόσβασης.

- (6) Δεν μπορεί να ασκηθεί προσφυγή κατά της απόφασης της Επιτροπής Καταγγελιών, εκτός από την περίπτωση προσφυγής που αναφέρεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 4 του παρόντος.

3.4. Ταχεία διαδικασία επίλυσης καταγγελιών

Άρθρο 11

- (1) Μια ταχεία διαδικασία επίλυσης καταγγελιών είναι αποδεκτή εάν η κατάσταση της υπόθεσης μπορεί να διαπιστωθεί με βάση τα δεδομένα που έχει ήδη στη διάθεσή της η ασφαλιστική εταιρεία και εάν δεν θα ήταν σκόπιμο να διοριστεί μια Επιτροπή Καταγγελιών για την προστασία των δικαιωμάτων ή των νομικών παροχών του Καταγγέλλοντος.
- (2) Λαμβάνοντας υπόψη την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, ο Αρμόδιος Διευθυντής αποφασίζει, ανάλογα με το περιεχόμενο και την πολυπλοκότητα της καταγγελίας, εάν θα επιλυθεί μέσω ταχείας διαδικασίας ή εάν θα συσταθεί Επιτροπή Καταγγελιών. Εάν αποφασίσει για μια συντομευμένη διαδικασία, ορίζει επίσης ένα πρόσωπο το οποίο θα χειριστεί ανεξάρτητα την καταγγελία.
- (3) Σε περίπτωση προσφυγής κατά της απόφασης της ασφαλιστικής εταιρείας, η οποία εκδόθηκε βάσει της συντομευμένης διαδικασίας, η προσφυγή αυτή πρέπει να διεκπεραιωθεί σύμφωνα με την τακτική διαδικασία καταγγελιών, δηλαδή από επιτροπή.

3.5. Διαδικασία επίλυσης καταγγελιών ΕΠΔ

Άρθρο 12

- (1) Η Επιτροπή Καταγγελιών χειρίζεται μια καταγγελία ΕΠΔ σύμφωνα με τις διατάξεις παρόντων των κανονισμών, αλλά μπορεί να συμβουλευτεί το Εξουσιοδοτημένο Άτομο για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων της Zavarovalnica Triglav, d.d., σε κάθε περίπτωση.
- (2) Εάν η Επιτροπή Καταγγελιών, κατά την εξέταση της καταγγελίας, διαπιστώσει ότι σχετίζεται με μη εξουσιοδοτημένη γνωστοποίηση ή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, υποχρεούται να ειδοποιήσει άμεσα το Εξουσιοδοτημένο Άτομο για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων της Zavarovalnica Triglav, d.d.

3.5.Υποχρέωση ενημέρωσης

Άρθρο 13

Κατά την εξέταση μιας μεμονωμένης καταγγελίας, η Επιτροπή Καταγγελιών υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον Αρμόδιο Διευθυντή για όλα τα σχετικά γεγονότα σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι μπορεί να προσδιοριστεί σημαντική ζημία, σοβαρό παράπτωμα ή ακατάλληλες αποφάσεις ή εάν υπάρχει υποψία παρατυπίας ή απάτης στα γεγονότα της υπόθεσης.

3.6. Συνεργασία εργαζομένων, επαγγελματικών τμημάτων της ασφαλιστικής εταιρείας και εξωτερικών παρόχων

Άρθρο 14

(1) Όλοι οι εργαζόμενοι και τα επαγγελματικά τμήματα της ασφαλιστικής εταιρείας υποχρεούνται να παρέχουν στην Επιτροπή Καταγγελιών δεδομένα, τεκμηρίωση και άλλες πληροφορίες που είναι σημαντικές για τη λήψη αποφάσεων σε διαδικασίες καταγγελιών.

(2) Σε μεμονωμένες περιπτώσεις, λόγω της ανάγκης ειδικών γνώσεων ενός συγκεκριμένου επαγγέλματος, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Καταγγελιών μπορεί επίσης να συμπεριλάβει εμπειρογνώμονες από διαφορετικά πεδία (π.χ. ιατρικούς εμπειρογνώμονες ή εμπειρογνώμονες στον τομέα των μεταφορών).

3.7. Ενημέρωση των πελατών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών

Άρθρο 15

Η Triglav ενημερώνει τους πελάτες της σχετικά με την εσωτερική διαδικασία επίλυσης καταγγελιών στους γενικούς όρους ασφάλισης, στο έγγραφο με πληροφορίες σχετικά με το ασφαλιστικό προϊόν (IPID) και στον ιστότοπο της triglav.eu.

V. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ

Άρθρο 18

Οι Κανόνες τίθενται σε ισχύ την ημέρα της δημοσίευσης και εφαρμόζονται από την 1. 2. 2023 και εξής.

Λουμπλιάνα, Ιανουάριος 2023

Zavarovalnica Triglav, d.d.

Επιβεβαιώθηκε από:
Προϊστάμενος Νομικού Τμήματος
Aleš Vahčič