

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

1. Αντικείμενο

Σύμφωνα με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 89/05.04.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος με τίτλο «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές» (Φ.Ε.Κ. υπ. αρ. 1050/Β/14.04.2016 – εφεξής η «Απόφαση»), η εταιρεία με την επωνυμία «**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**» και το διακριτικό τίτλο «ΟΤΕ» ή «ΟΤΕ Α.Ε.», (εφεξής «**ΟΤΕ**» ή «**Εταιρεία**»), με Α.Φ.Μ. 094019245, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Αθηνών, Αριθ. Γ.Ε.ΜΗ.1037501000, που εδρεύει στο Μαρούσι, Λεωφόρος Κηφισίας 99, 15124, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει την παρούσα **Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων**.

Με την Πολιτική αυτή ο ΟΤΕ δεσμεύεται να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων πελατών του ή τρίτων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες ασφαλιστικών επιχειρήσεων τα οποία ο ΟΤΕ προωθεί στο κοινό υπό την ιδιότητά του ως Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ ασκεί νομίμως δραστηριότητα Ασφαλιστικού Πράκτορα και έχει εγγραφεί στο οικείο Μητρώο Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που τηρείται στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών.

Η γνωστοποίηση τυχόν αιτιάσεων καταδεικνύει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας και της επιτρέπει να εντοπίζει εγκαίρως ενδεχόμενες αδυναμίες και να τις αντιμετωπίζει αποτελεσματικά, με στόχο τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και της διασφάλισης της ποιότητας των ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών στην προώθηση των οποίων προβαίνει κατά τα ανωτέρω.

Ο ΟΤΕ δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων των πελατών του ή/και τρίτων, συγκεντρώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία και πληροφορίες, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, με γνώμονα την καλή πίστη και το σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον μέσω της διαδικασίας διαχείρισης αιτιάσεων ο ΟΤΕ καλείται να επιλύσει ενδεχόμενες καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

2. Βασικές Έννοιες

Σύμφωνα με το άρθρο 2 της ανωτέρω Απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδος:

Ως **«αιτίαση»** νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται από 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.

3. Κανάλια Επικοινωνίας

Οι ασφαλισμένοι ή/και άλλα πρόσωπα που γίνονται αποδέκτες των υπηρεσιών του ΟΤΕ και επιθυμούν να υποβάλλουν αιτίαση οφείλουν να γνωστοποιήσουν στον ΟΤΕ τα κάτωθι στοιχεία:

- Προσωπικά στοιχεία αιτιώμενου (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων επικοινωνίας)
- Κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση (π.χ. κλάδος αυτοκινήτου, κλάδος κατοικίας κτλ.)
- Περιγραφή της αιτίασης και της επιθυμητής λύσης.

Τα κανάλια επικοινωνίας που διατίθενται για την υποβολή αιτιάσεων είναι τα εξής:

- Μέσω e-mail: aitiaseis@cosmoteinsurance.gr
- Ταχυδρομικώς υπόψη:
Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
Λεωφόρος Κηφισίας 99
Μαρούσι Αττικής
ΤΚ: 151 24

4. Διαδικασία

Με τη λήψη της αιτίασης εκ μέρους του ΟΤΕ, ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό της αιτίασης, καθώς και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στον ΟΤΕ για την πλήρη διερεύνηση της αιτιάσής του. Ο ΟΤΕ θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύει τις αιτιάσεις που περιέρχονται σε γνώση του εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή τους, λαμβανομένου υπόψη του περιεχομένου και της βαρύτητας της αιτίασης και θα ενημερώνει τον αιτιώμενο αναφορικά με την πορεία εξέτασης της αιτιάσής του, κατόπιν σχετικού αιτήματός του.

Εφόσον δεν καταστεί εφικτή η επίλυση του θέματος εντός της ανωτέρω προθεσμίας, ο ΟΤΕ 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 αιτιώμενο, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση του η αιτίαση. Επιπλέον, στην απάντησή του θα ενημερώνει ρητά τον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμείνει στην αιτιάσή του. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτιάσής του. Η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων των αιτιώμενων.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαίως αποδεκτή λύση ο ΟΤΕ ενημερώνει τον αιτιώμενο για τη δυνατότητά του να ακολουθήσει τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν μεταξύ αυτού ως ασφαλισμένου και του ΟΤΕ ως ασφαλιστικού πράκτορα ή/ και της εκάστοτε συνεργαζόμενης με τον ΟΤΕ ασφαλιστικής επιχείρησης.

Οι χρήστες μπορούν να ενημερωθούν για την εναλλακτική/εξωδικαστική επίλυση διαφορών και τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο ΕΕΔ και στους οποίους μπορούν να απευθυνθούν, από την ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης www.mindev.gov.gr στον παρακάτω [σύνδεσμο](#).

Οι χρήστες δύνανται να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που βρίσκεται στην παρακάτω διεύθυνση:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Η διαδικασία επίλυσης είναι χωρίς κόστος για τον καταναλωτή, ενώ το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος έχει οριστεί ως εθνικό σημείο επαφής για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών.

5. Τήρηση Μητρώου - Υποχρεώσεις

Κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 4 της Απόφασης, ο ΟΤΕ τηρεί ασφαλές αρχείο στο οποίο καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων.

Το περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης στο Μητρώο Αιτιάσεων, θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον αιτιώμενο και την ημερομηνία οπότε και «έκλεισε» ο σχετικός φάκελος
- Τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου
- Συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης
- Τον κλάδο ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση
- Την έκβαση της αιτίασης

Στο ανωτέρω Μητρώο τηρείται επίσης και πλήρης σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση της κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Ο ΟΤΕ θα διατηρεί στο υπόψη Μητρώο για διάστημα πέντε (5) ετών από την υποβολή της αιτίασης το σύνολο των σχετικών εγγράφων.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων του ΟΤΕ, θα συντάσσει έκθεση προς τον Υπεύθυνο των Δραστηριοτήτων Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης του ΟΤΕ, κάθε έξι (6) μήνες ή/και εκτάκτως, εφόσον κατά την κρίση του αυτό απαιτείται, στην οποία θα παρέχει ενημέρωση και πλήρη στοιχεία, αναφορικά με τον αριθμό των υποβληθεισών αιτιάσεων κατά το διάστημα αυτό και την πορεία επίλυσής τους. Επιπλέον, στην έκθεση του Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων θα καταγράφονται αναλυτικά τυχόν αδυναμίες και ελλείψεις των ακολουθούμενων από την Εταιρεία εσωτερικών διαδικασιών που αποτελούν ενδεχόμενους νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την Εταιρεία και θα προτείνονται μέτρα για την εξάλειψή τους.

Ο ΟΤΕ, υπό την ιδιότητά του ως Ασφαλιστικός Πράκτορας, παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος αμελλητί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση τού ζητηθεί αναφορικά με τη διαδικασία εξέτασης των αιτιάσεων.

6. Ισχύς - Τροποποίηση

Η παρούσα Πολιτική τίθεται σε ισχύ με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του ΟΤΕ για τον σκοπό αυτό, ήτοι του Υπευθύνου των Δραστηριοτήτων Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης του ΟΤΕ, έχει αναρτηθεί στον ιστότοπο: www.cosmoteinsurance.gr και γνώση της έχει λάβει το σύνολο του αρμοδίου προσωπικού της Εταιρείας. Η παρούσα Πολιτική αναθεωρείται, όποτε κριθεί αναγκαίο, λαμβάνοντας υπόψη την αποτελεσματικότητα εφαρμογής της, την ανάγκη τροποποίησής της καθώς και τις πιθανές αλλαγές στο κανονιστικό πλαίσιο.