

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 Εταιρία με την επωνυμία «**COSMOTE – ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ**» και τον διακριτικό τίτλο «**COSMOTE**», (εφεξής «**COSMOTE**» ή «**Εταιρία**»), με ΑΦΜ 094493766, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Αθηνών, Αριθ. Γ.Ε.Μ.Η 2410501000, που εδρεύει στο Μαρούσι, Λεωφόρος Κηφισίας 99, 15124, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει την παρούσα **Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων**.

Με την Πολιτική αυτή η COSMOTE δεσμεύεται να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων πελατών της ή τρίτων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες ασφαλιστικών επιχειρήσεων τα οποία η COSMOTE προωθεί στο κοινό υπό την ιδιότητά της ως Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Συγκεκριμένα, η COSMOTE ασκεί νομίμως δραστηριότητα Ασφαλιστικού Πράκτορα και έχει εγγραφεί στο οικείο Μητρώο Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που τηρείται στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών με Αριθμό Ειδικού Μητρώου 6044.

Η γνωστοποίηση τυχόν αιτιάσεων καταδεικνύει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της Εταιρίας 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.

Η COSMOTE δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση, αντικειμενική και αμερόληπτη διαχείριση των αιτιάσεων των πελατών της 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 η COSMOTE 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 δυσaréσκειας 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 της COSMOTE και επιθυμούν να υποβάλλουν αιτίαση οφείλουν να γνωστοποιήσουν στην COSMOTE 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 αιτίας και της επιθυμητής λύσης

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

- Μέσω e-mail: aitiaseis@cosmoteinsurance.gr
- Μέσω τηλεφώνου στο 210-6112345 (Δευτέρα έως Παρασκευή: 9 π.μ. έως 5 μ.μ.) στο οποίο θα ενημερώνεται ο αιτιώμενος περί υποχρεωτικής αποστολής γραπτής αιτίας.
- Μέσω fax.: 210-6116790
- Ταχυδρομικώς υπόψη:
Υπευθύνου Διαχείρισης Αιτιάσεων
COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
Λεωφόρος Κηφισίας 99
Μαρούσι Αττικής
ΤΚ: 151 24

4. Διαδικασία

Με τη λήψη της αιτίας εκ μέρους της COSMOTE, ο αιτιώμενος λαμβάνει το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, συνοδευόμενο από περιγραφή της ακολουθητέας διαδικασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό της αιτίας, καθώς και το είδος των πληροφοριών που

χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στην COSMOTE για την πλήρη διερεύνηση της αιτιάσής του. Η COSMOTE θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύει τις αιτιάσεις που περιέρχονται σε γνώση της εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή τους, λαμβανομένου υπόψη του περιεχομένου και της βαρύτητας της αιτίας 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, η COSMOTE υποχρεούται, εντός νόμιμης προθεσμίας πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίας και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της η αιτία. Επιπλέον, στην απάντησή της θα ενημερώνει ρητά τον αιτιώμενο ότι έχει δικαίωμα να εμμένει στην αιτίασή του. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας του. Η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεων των αιτιώμενων.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαίως αποδεκτή λύση η COSMOTE ενημερώνει τον αιτιώμενο για τη δυνατότητά του να ακολουθήσει τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων τυχόν διαφορών προκύψουν μεταξύ αυτού ως ασφαλισμένου και της COSMOTE ως ασφαλιστικού πράκτορα ή/ και της εκάστοτε συνεργαζόμενης με την COSMOTE 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 στην ενότητα «[Για τον Πολίτη-Καταναλωτή/ Θέματα Ενημέρωσης & Προστασίας Καταναλωτή/Η Υπηρεσία/Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών](#)».

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

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

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων της COSMOTE, θα συντάσσει έκθεση προς το ορισθέν από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας μέλος αυτού και Υπεύθυνο των Δραστηριοτήτων Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης της COSMOTE, 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 Εταιρία εσωτερικών διαδικασιών που αποτελούν ενδεχόμενους νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την Εταιρία και θα προτείνονται μέτρα για την εξάλειψή τους.

Η COSMOTE, υπό την ιδιότητά της ως ασφαλιστικός πράκτορας, παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος αμελλητί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση της ζητηθεί αναφορικά με τη διαδικασία εξέτασης των αιτιάσεων.

6. Ισχύς - Τροποποίηση

Η παρούσα Πολιτική τίθεται σε ισχύ με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της COSMOTE για τον σκοπό αυτό, ήτοι του μέλους Διοικητικού Συμβουλίου και Υπευθύνου των Δραστηριοτήτων Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης της COSMOTE, έχει αναρτηθεί στον ιστότοπο της Εταιρίας (www.cosmoteinsurance.gr) και γνώση της έχει λάβει το σύνολο του αρμοδίου προσωπικού της Εταιρίας. 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.