

PL1.CPRO.02

Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων ΟΤΕ

Ημερομηνία Ισχύος:
20.07.2025

Περίληψη

Η παρούσα Πολιτική περιγράφει τη διαδικασία που ακολουθεί ο ΟΤΕ προκειμένου να προβαίνει σε ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση των αιτιάσεων των πελατών του ή τρίτων αναφορικά με προϊόντα και υπηρεσίες ασφαλιστικών επιχειρήσεων τα οποία προωθεί στο κοινό υπό την ιδιότητά του ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής και δη ως Ασφαλιστικός Πράκτορας.

Ιστορικό Εγκρίσεων & Αλλαγών

PROCESS OWNER	COSMOTE Insurance Tribe		
Σύνταξη	Χρυσούλα Πορίχη Business Improvement Expert/ Υποδιεύθυνση Business Process Governance Ομίλου ΟΤΕ		
Ανασκόπηση	Μαρία Παναγιωτίδου Senior Manager Business Process Governance Ομίλου ΟΤΕ		
	Στέλιος Γελεκλίδης Director Process Improvement Ομίλου ΟΤΕ		
	Κωνσταντίνος Προβατάρης Head of Compliance & Enterprise Risk Management Ομίλου ΟΤΕ		
	Θεωρήθηκε για τη νομική διατύπωση: Κωνσταντίνος Σπηλιόπουλος Senior Solicitor (Lawyer)/ Υποδιεύθυνση Εταιρικής Λειτουργίας & Νομικών Θεμάτων Εμπορικών Δικτύων		
	Αναστασία Σπηλιοπούλου Senior Solicitor (Lawyer)/Διεύθυνση Νομικών Θεμάτων Προμηθειών, Εργολαβιών & Προσωπικών Δεδομένων		
	Απόστολος Πατρίκιος Senior Manager Εταιρικής Λειτουργίας & Νομικών Θεμάτων Εμπορικών Δικτύων		
Έγκριση	Λίλα Μαργαρίτη Director Νομικών Θεμάτων Προμηθειών, Εργολαβιών & Προσωπικών Δεδομένων		
	Διαμαντής Μπουζάνης COSMOTE Insurance Tribe Leader/ Υπεύθυνος των Δραστηριοτήτων Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης του ΟΤΕ		
Περιγραφή Αλλαγών	1.0	28/01/2019	Δημιουργία και Έγκριση Εγγράφου.
	2.0	06/05/2020	Επικαιροποίηση Εγγράφου λόγω: • Οργανωτικών αλλαγών • Αλλαγών επί της διαδικασίας, παράγραφος §4 • Αλλαγής του Αριθμού Ειδικού Μητρώου • Αλλαγής κωδικού πολιτικής από PL1.CPRO.01.01 σε PL1.CPRO.03
	3.0	02/01/2024	Επικαιροποίηση Εγγράφου λόγω απορρόφησης της COSMOTE από τον ΟΤΕ και αλλαγή κωδικού εγγράφου από PL1.CPRO.03 σε PL1.CPRO.02.
	4.0	20/07/2025	Επικαιροποίηση Εγγράφου λόγω της από 20-07-2025 κατάργησης της λειτουργίας της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (HEΔ).

Ο Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ έχει λάβει γνώση της παρούσας πολιτικής.

Πίνακας Περιεχομένων

1)	Αντικείμενο.....	4
2)	Βασικές Έννοιες	4
3)	Κανάλια Επικοινωνίας.....	4
4)	Διαδικασία	5
5)	Τήρηση Μητρώου - Υποχρεώσεις.....	5
6)	Ισχύς - Τροποποίηση.....	6

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.» ή «COSMOTE», (εφεξής «**ΟΤΕ**» ή «**Εταιρεία**»), με Α.Φ.Μ. 094019245, ΚΕΦΟΔΕ Αττικής, 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 των 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 (Α.Μ. 9338) 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 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 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 δυσaráσκείας 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 αιτίας 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 την λήψη της αιτίας εκ μέρους του ΟΤΕ, ο αιτών 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 αιτών στον ΟΤΕ για την πλήρη διερεύνηση της αιτίας 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 αιτίας και θα ενημερώνει τον αιτών αναφορικά με την πορεία εξέτασης της αιτίας 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 αιτίας, να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίας και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτών, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση του η αιτία. Επιπλέον, στην απάντησή του θα ενημερώνει ρητά τον αιτών ότι έχει δικαίωμα να εμμένει στην αιτία του. Τυχόν υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον αιτών 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 αιτών.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί αμοιβαίως αποδεκτή λύση ο ΟΤΕ ενημερώνει τον αιτών 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.

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 αιτίας από τον αιτών 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 αιτίαση
- Την έκβαση της αιτίας.

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