

Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση Κανονιστικές Υποχρεώσεις

Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Interamerican

Βασικό Νομικό Πλαίσιο Διαμεσολάβησης

- Ν.1569/85 όπως ισχύει
- ΠΔ 190/2006 (Οδηγία 2002/92 ΕΚ) όπως ισχύει
- ΠΕΕ Τ.τ.Ε 31/30-9-2013 Κανονισμός Συμπεριφοράς
- ΠΕΕ Τ.τ.Ε 16/21.5.2013 Πιστοποίηση
- ΠΕΕ Τ.τ.Ε 45/21-11-2014 Επαναπιστοποίηση
- ΠΕΕ Τ.τ.Ε 122/3/5.12.2014 Αιτιάσεις
- ΕΠΕΙΑ 154/30-8-2009 AML

ΟΡΙΣΜΟΙ

- Ως ασφαλιστική διαμεσολάβηση θεωρείται «κάθε δραστηριότητα είτε παρουσίασης , πρότασης , παροχής προπαρασκευαστικών εργασιών για την σύναψη συμβάσεων ασφάλισης ή σύναψης αυτών ή παροχής **συνδρομής** κατά τη διαχείριση και την εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων ,ιδίως σε περίπτωση επελεύσεως του ασφαλιστικού κινδύνου».
- Ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής θεωρείται « κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εμπορική εταιρία κάθε μορφής) που **αναλαμβάνει** ή ασκεί με **αμοιβή δραστηριότητες** ασφαλιστικής **διαμεσολάβησης**.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- **Ασφαλιστικός Σύμβουλος:** παρουσιάζει ή προτείνει λύσεις ασφαλιστικής κάλυψης των αναγκών του πελάτη. Παρέχει προπαρασκευαστικές εργασίες για την σύναψη ενός ασφαλιστικού συμβολαίου.
- **Ασφαλιστικός Πράκτορας :** επιπλέον, μπορεί, εάν έχει σχετική εξουσιοδότηση από την ασφαλιστική εταιρία , να συνάπτει την ασφαλιστική σύμβαση.
- **Συντονιστή ασφαλιστικών συμβούλων:** Οργανώνει, εκπαιδεύει συντονίζει και εποπτεύει την ομάδα ασφαλιστικών συμβούλων.
- **Συνδεδεμένος Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής**
- **Μεσίτης Ασφαλίσεων:** Πέραν της δραστηριότητας του συμβούλου, διαπραγματεύεται και τους όρους ασφάλισης, για λογαριασμό του πελάτη του έναντι της ασφαλιστικής εταιρίας (Πλήρως ανεξάρτητος).

Ευρωπαϊκό διαβατήριο ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

- Ο διαμεσολαβητής με έδρα την Ελλάδα(κράτος-μέλος καταγωγής),ο οποίος προτίθεται να δραστηριοποιηθεί για πρώτη φορά σε κράτη μέλη ενημερώνει την **Εποπτική Αρχή** (ΤΤΕ)
- Εντός 1^{ος} μηνός η ΤΤΕ γνωστοποιεί στις αντίστοιχες αρχές των κρατών μελών υποδοχής, την πρόθεση του Έλληνα διαμεσολαβητή και συγχρόνως ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο.
- Ένα μήνα μετά μπορεί να ξεκινήσει τη διαμεσολαβητική του δραστηριότητα.

Για το αντίστροφο υποβάλλονται στην ΤΤΕ τα στοιχεία του διαμεσολαβητή από τα κράτη μέλη καταγωγής.

Προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος

Κοινοί κανόνες διαμεσολαβητών

- Εγγραφή στο μητρώο (Επαγγελματικού επιμελητηρίου της έδρας)
απόκτηση δελτίου Ταυτότητας διαμεσολαβητή.
- **Απαιτούμενα επαγγελματικά προσόντα-Προϋποθέσεις :**
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ-ΚΑΛΗ ΦΗΜΗ-ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
- Φερεγγυότητα ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

Κατηγορίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

- Ασφαλιστικός Σύμβουλος
- Είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο έναντι αμοιβής μελετά την αγορά παρουσιάζει και προτείνει λύσεις ασφαλιστικής κάλυψης των αναγκών των πελατών για την κατάρτιση ασφαλιστικών συμβάσεων με ασφαλιστικές επιχειρήσεις, πράκτορες ή μεσίτες ή συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων για την διεύρυνση των εργασιών τους.
- Έχει σύμβαση έργου (και ο συνδεδεμένος)
- Η εργασία του δεν έχει αποκλειστικό χαρακτήρα (μπορεί να έχει με συμβατική δέσμευση)
- Ασυμβίβαστο της ιδιότητας του με του ασφαλιστικού υπαλλήλου και με την ιδιότητα του γενικού διεύθυνση ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

Κατηγορίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών Προϋποθέσεις εγγραφής στο Επιμελητήριο Νομικό Πλαίσιο

Δικαιολογητικά:

- Απολυτήριο λυκείου κλπ
- Υπεύθυνη δήλωση του υποψηφίου με την οποία βεβαιώνεται ότι δεν έχει καταδικασθεί σε φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών για έγκλημα κατά της περιουσίας ή σχετιζόμενο με χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες κλπ.
- Πιστοποιητικό ότι δεν έχει πτωχεύσει (ή έχει αποκατασταθεί)
- Πιστοποίηση ότι δεν έχει υποβληθεί σε στερητική δικαστική συμπαράσταση.
- Ασφάλιση επαγγελματικής αστικής ευθύνης ή βεβαίωσης της επιχείρησης ότι έχει αναλάβει πλήρως την ευθύνη για τις ενέργειες του.
- Βεβαίωση επιτυχίας εξετάσεων της συγκεκριμένης κατηγορίας.

Νομικό Πλαίσιο

Συντονιστής ασφαλιστικών συμβούλων

Συντονιστής ασφαλιστικών συμβούλων είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο για λογαριασμό μιας ασφαλιστικής επιχείρησης ζωής ή και μιας μόνο ασφαλιστικής επιχείρησης ασφαλίσεων κατά ζημιών ,διαμεσολαβεί έναντι προμήθειας στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων διαμέσου ομάδας ασφαλιστικών συμβούλων ,τους οποίους επιλέγει εκπαιδεύει και εποπτεύει.

Έχει σύμβαση έργου και πολλές φορές εξαρτημένης εργασίας .

Ασυμβίβαστο της ιδιότητας του με του ασφαλιστικού υπαλλήλου και με την ιδιότητα του γενικού διευθυντή ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

Νομικό Πλαίσιο

Πράκτορας

Ασφαλιστικός πράκτορας είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει σαν έργο τη έναντι αμοιβής παρουσίαση, πρόταση προπαρασκευή, προσυπογραφή ή σύναψη από το ίδιο ή μέσω άλλου και για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών ή μεσιτικών επιχειρήσεων ασφαλιστικών συμβάσεων .Επίσης παρέχει στον ασφαλισμένο κάθε αναγκαία συνδρομή κατά την διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης και ιδιαίτερα μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης.

Ιδιότητα εμπόρου-Αντιπροσωπεύει την Ασφαλιστική.

Η εργασία του δεν έχει αποκλειστικό χαρακτήρα.

Ρητά ο νόμος προβλέπει το ασυμβίβαστο της ιδιότητας του με την ιδιότητα του μεσίτη, όπως και με την ιδιότητα του γενικού διευθυντή ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

Η αμοιβή του υπολογίζεται μόνο με προμήθεια επί του ασφαλίστρου.

Νομικό Πλαίσιο

Μεσίτης

Μεσίτης είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει σαν έργο έναντι αμοιβής καταβαλλόμενης από τις ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις να : α) φέρει σε επαφή ασφαλιζόμενους ή αντασφαλιζόμενους και ασφαλιστικές η αντασφαλιστικές επιχειρήσεις κατ εντολή του ασφαλιζόμενου ,χωρίς δέσμευση ως προς την επιλογή της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής επιχείρησης και β) να διενεργεί όλες τις προπαρασκευαστικές εργασίες για την σύναψη ασφαλιστικών ή αντασφαλιστικών συμβάσεων ,να παραλαμβάνει την αποδοχή της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής επιχείρησης και της έγκρισης του ασφαλισμένου ή αντασφαλισμένου και να παρέχει βοήθεια για την διαχείριση και εκτέλεση της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής σύμβασης ,ιδίως μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης.

Ιδιότητα εμπόρου.

Δεν έχει αποκλειστικό χαρακτήρα και διαθέτει την μεγαλύτερη ανεξαρτησία και κάνει την πιο αμερόληπτη ανάλυση.

Ασυμβίβαστος με πράκτορα ,ασφαλιστικό σύμβουλο,συντονιστή και με γενικό διευθυντή ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής νομικό πρόσωπο

- Εγγραφή στο μητρώο του Επιμελητηρίου
- Καταχώριση του νομικού προσώπου και των στοιχείων του φυσικού προσώπου(και κατέχει δελτίο ταυτότητας επαγγελματικού διαμεσολαβητή) που ασκεί τη διοίκηση ή των υπεύθυνων για τις δραστηριότητες διαμεσολάβησης.
- Υποβολή στο Επιμελητήριο των εγγράφων και των πιστοποιητικών ότι :
 - το υπεύθυνο μέλος της διοίκησης της θα πρέπει να πληροί αντιστοίχως τα προσόντα του αντίστοιχου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή
 - οι υπάλληλοι του νομικού προσώπου που συμμετέχουν άμεσα στην διαμεσολάβηση κατέχουν βεβαίωση επιτυχίας των εξετάσεων.

Υπάλληλος επιχείρησης ασφαλιστικής διαμεσολάβησης

Δεν έχει την ιδιότητα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή

Πιστοποιούνται **μόνο** όσοι συμμετέχουν άμεσα στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση- Πρόκειται να αλλάξει με την νέα Οδηγία για τη Διαμεσολάβηση (IDD)

- Για καθήκοντα διαμεσολάβησης απαιτείται να έχουν έγκριση εργοδότη.
- Επιτυχία στις εξετάσεις πιστοποίησης (πιστοποίηση γνώσεων)
- Διαμεσολαβούν μόνο για λογαριασμό της επιχείρησης στην οποία εργάζονται ή των συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.
- Έχουν και σύμβαση έργου, ανεξάρτητη από την σύμβαση εργασίας.
- Η ιδιότητα του υπαλλήλου επιχείρησης ασφαλιστικής διαμεσολάβησης είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του ασφαλιστικού συμβούλου.
- Πρέπει να γνωστοποιεί αμέσως στον πελάτη τις επωνυμίες των επιχειρήσεων που διαμεσολαβεί.

Συνδεδεμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί τη ασφαλιστική διαμεσολάβηση εξ ονόματος μίας ή περισσοτέρων ασφαλιστικών επιχειρήσεων, εφόσον τα προϊόντα δεν είναι ανταγωνιστικά μεταξύ τους.

Κάθε πρόσωπο που ασκεί ασφαλιστική διαμεσολάβηση συμπληρωματικά προς τη κύρια επαγγελματική του δραστηριότητα, εφόσον η ασφάλιση αποτελεί συμπλήρωμα των αγαθών ή των υπηρεσιών που παρέχονται στην κύρια αυτή απασχόληση του.

Και στις δύο περιπτώσεις :

- A. Δεν εισπράττει ασφάλιστρα ή ποσά (αποζημίωση) που προορίζονται για τον πελάτη.
- B. Ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη των εν λόγω ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τα προϊόντα που αφορούν κάθε μία από αυτές.
- Γ. Απαιτείται εγγραφή στο Επιμελητήριο ως συνδεδεμένου διαμεσολαβητού

Εναλλακτικοί τρόποι προώθησης ασφαλιστικών προϊόντων μη υπαγόμενοι στο π.δ. 190/06

- Απευθείας πώληση από ασφαλιστικές επιχειρήσεις

Υπάλληλος Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων

- Δεν χρειάζεται να κατέχει κάποιο έγγραφο πιστοποίησης
- Ακαθάριστα έσοδα έως 5.000€ ως προμήθεια.

Υποχρεώσεις έναντι των πελατών

Με το π.δ.190/2006 ενσωματώθηκε η Οδηγία 2002/92 για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (IMD)

- ▶ Θέσπιση κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς των διαμεσολαβητών έναντι του πελάτη.
- ▶ Υποχρέωση των διαμεσολαβητών να ασφαλίσουν την επαγγελματική αστική τους ευθύνη
 - ▶ Μηχανισμοί εξώδικης επίλυσης διαφορών
 - ▶ Επιβολή αυστηρών κυρώσεων

Υποχρεώσεις

Όροι ενημέρωσης καταναλωτών κατά το προσυμβατικό στάδιο

Να παρέχει στον πελάτη πληροφορίες που αφορούν:

- στα ατομικά του στοιχεία
- στην προτεινόμενη ασφαλιστική σύμβαση

Να αναλύει τις ανάγκες του πελάτη βάσει ιδίως των πληροφοριών τις οποίες ο τελευταίος του έδωσε.

Να αιτιολογεί τη συμβουλή του σε σχέση με το προτεινόμενο από αυτόν ασφαλιστικό προϊόν.

Πληροφορίες ως προς τα ατομικά στοιχεία του διαμεσολαβητή (άρθρο 11 ΠΔ 190/2006 και Πράξη 31/30-9-2013)

- Ταυτότητα και διεύθυνσή του
- Το μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος και τα μέσα για την εξακρίβωση της εγγραφής
- Οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή του σε συγκεκριμένη ασφαλιστική επιχείρηση όταν η συμμετοχή του υπερβαίνει το 10% των δικαιωμάτων ψήφου ή του κεφαλαίου αυτής
- Οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση συμμετοχή ασφαλιστικής επιχείρησης ή μητρικής ασφαλιστικής επιχείρησης όταν η συμμετοχή υπερβαίνει το 10% των δικαιωμάτων ψήφου ή του κεφαλαίου ή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή
- Τις διαδικασίες που επιτρέπουν τόσο στους πελάτες όσο και σε κάθε ενδιαφερόμενο να υποβάλλουν καταγγελίες κατά των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και τις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών.

Πληροφορίες ως προς τη προτεινόμενη ασφαλιστική σύμβαση

- Παρέχει συμβουλές βάσει αμερόληπτης ανάλυσης αναγκών.
Προσοχή **αφορά στη περίπτωση του Μεσίτη ασφαλίσεων**
- **Ενημερώνει τον πελάτη εάν έχει σύμβαση αποκλειστικής συνεργασίας** με μία ή περισσότερες ασφαλιστικές επιχειρήσεις.
- Αν δεν συντρέχουν τα παραπάνω και πάλι ο διαμεσολαβητής μετά από αίτημα του πελάτη οφείλει να τον ενημερώσει για τις επωνυμίες των εταιριών για τις οποίες μπορεί να ασκεί και πράγματι ασκεί διαμεσολαβητικές δραστηριότητες.

Υποχρεώσεις ενημέρωσης καταναλωτών κατά το προ-συμβατικό στάδιο

Κάθε πληροφορία πρέπει να δίνεται:

Εγγράφως ή σε σταθερό εναπόθεμα (π.χ δισκέτες, cd-rom, dvd) διαθέσιμο και προσιτό στον πελάτη με σαφήνεια και ακρίβεια στην επίσημη γλώσσα του κράτους της Ασφαλιστικής Υποχρέωσης ή σε άλλη εάν συμφωνήσουν.

Εξαιρετικά οι πληροφορίες μπορούν να παρέχονται προφορικά εφ' όσον :
το ζητήσει ο πελάτης ή
εάν απαιτείται άμεση κάλυψη

Ακόμη όμως στις ως άνω περιπτώσεις οι πληροφορίες υποχρεωτικά χορηγούνται σε έγγραφη μορφή αμέσως μετά την σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης.

Υποχρεώσεις Κυρώσεις

- Δραστηριότητα ασφαλιστικού ή αντασφαλιστικού διαμεσολαβητή χωρίς να έχει εγγραφεί σε μητρώο επιμελητηρίου τιμωρείται με:
 - Με φυλάκιση μέχρι ενός έτους εκτός εάν η πράξη του τιμωρείται βαρύτερα με άλλες διατάξεις και
 - Πρόστιμο έως 50.000€ με απόφαση της ΤτΕ μετά από διαπίστωση της παράβασης με πράξη της αρμόδιας αρχής (σε νομικό πρόσωπο τιμωρούνται οι νόμιμοι εκπρόσωποι)

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Πεδίο εφαρμογής

- Φυσικά και νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και ανεξάρτητα από την χώρα καταγωγής τους.

Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ 31/30.02.2013

Κανονισμός συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών

ΣΚΟΠΟΣ

Καθορισμός του πλαισίου αρχών και κανόνων για την χρήση άσκησης της δραστηριότητας (αντ) ασφαλιστικής καθώς και την διαφάνεια στις συναλλαγές των Ασφαλιστικών διαμεσολαβητών προς τους: ασφαλισμένους, λήπτες ασφάλισης, δικαιούχους, ασφαλιστικές εταιρίες, επιχειρήσεις διαμεσολάβησης.

Εισαγωγή προτύπων για την συμπεριφορά και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν ώστε να :

Δρούν εντίμως νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς όλους τους ανωτέρω.

Παρέχουν τις υπηρεσίες τους με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία.

Υιοθετούν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης.

μην ολιγωρούν στην αντιμετώπιση των παραπόνων ή των διαφορών που ενδεχομένως προκύψουν κατά την άσκηση της δραστηριότητας τους.

Διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των ανωτέρων προσώπων κατά το μέτρο που αφορά τις ασφαλιστικές δραστηριότητες μεταξύ των Εταιριών

Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ 31/30.09.2013

Κανονισμός Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών

- Ερευνούν και αναλύουν τις ανάγκες των πελατών τους
- Επεξηγούν τους όρους της προτεινόμενης κάλυψης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Πελατών.
- Επισημαίνουν τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής ή ακύρωσης ή εξαγοράς του ασφαλιστηρίου καθώς και κάθε εξαίρεση αλλά και τις συνέπειες της μη έγκαιρης πληρωμής ασφαλίστρων.
- Ενημερώνουν για τα δικαιώματα εναντίωσης, υπαναχώρησης και καταγγελίας και τους χορηγεί τα έντυπα με απόδειξη παραλαβής.
- Ενημερώνουν τον Πελάτη σε περίπτωση που παύσει η άσκηση της δραστηριότητας τους.

Απαγορεύονται οι μέθοδοι αθέμιτου ανταγωνισμού ή αθέμιτες ή παραπλανητικές ενέργειες όπως:

- Παραπλανητική παρουσίαση ασφαλιστηρίου σχετικά με το τιμολόγιο ή τους όρους
- Υπόσχεση καλύψεων που δεν περιλαμβάνονται στο συμβόλαιο ή απόκρυψη κινδύνων που φέρει ο πελάτης.
- Η προσφορά εκπτώσεων ή ειδικών ευεργετημάτων πέραν του τιμολογίου.

**Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ 31/30.02.2013
Κανονισμός συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών
Διαμεσολαβητών**

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΚΩΝ

Πριν τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ζητεί και καταγράφει σε ξεχωριστό «Έντυπο Αναγκών Πελάτη» αναλυτικές πληροφορίες για να διευκρινίσει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Σύγκρουση συμφερόντων

- Οικονομικό όφελος εις βάρος κάποιου πελάτη ή υπέρ κάποιου άλλου.
- Ύπαρξη συμφέροντος ως προς την σύναψη ή την έκβαση της ασφάλισης αντικρουόμενο προς το συμφέρον του πελάτη.
- Λήψη χρημάτων από τον πελάτη ή τρίτο πέραν της συνήθους προμήθειας ή αμοιβής.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Γενικές αρχές και κανόνες συμπεριφοράς

- Εντιμότητα, προσοχή επιμέλεια
- Παρέχουν υπηρεσίες με πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία
- Υιοθετούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης
- Δρουν αμελλητί στις τυχόν αιτιάσεις των πελατών
- Υιοθετούν αποτελεσματικά μέτρα διαχείρισης σύγκρουσης συμφερόντων
- Διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό
- Οργανώνουν κατάλληλα τις πληροφορίες και τηρούν αρχείο.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Γενικές αρχές και κανόνες συμπεριφοράς

- Τήρηση των κανόνων προ συμβατικά
- Κατά την διάρκεια της σύμβασης
- Κατά την λήξη της σύμβασης
- Συνεργάζονται με νόμιμες εταιρείες και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές
- Πωλούν προϊόντα ανάλογα με την άδεια τους
- Διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τους
- Ασκούν την δραστηριότητα τους χωρίς να θίγουν την τιμή και την υπόληψη των συναδέλφων τους
- Διαφυλάττουν την αξιοπιστία του θεσμού της ασφάλισης

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Πρότυπα ενημέρωσης και επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνει ο πελάτης είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη.
- Παρέχεται από συνεργάτη ή υπάλληλο καταρτισμένο και πιστοποιημένο!
- Λαμβάνει υπόψη τις ειδικότερες ανάγκες του πελάτη
- Λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ενημέρωσης
- Εκπονεί σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή συγκεκριμένα ενημερωτικά έντυπα για τον πελάτη ενδεχόμενα διαφορετικά-συμπληρωματικά των εταιριών.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Πρότυπα ενημέρωσης και επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Έντυπο αναγκών πελάτη που αποτελεί την βάση για την πρόταση ασφάλισης.
- Δεν προτρέπει τον πελάτη στη εξαγορά ή την καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης.
- Εφαρμόζει αμελλητί τις πληροφορίες των εταιρειών για το προϊόν.
- Παραδίδει το υλικό και λαμβάνει γραπτή απόδειξη την οποία αποστέλλει στην εταιρεία.
- **Σημείωση η απόδειξη αυτή υπάρχει στη Δήλωση Παραλαβής του Συμβολαίου. Όλες οι δηλώσεις ανεξαρτήτως κλάδου ασφάλισης πρέπει να επιστρέφονται στην Εταιρεία.**

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Πρότυπα ενημέρωσης και επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Προτείνει λύσεις ανάλογες με τις επενδυτικές –ασφαλιστικές ανάγκες του πελάτη
- Επεξηγεί τους όρους των προγραμμάτων
- Επισημαίνει τις συνέπειες της πρόωρης-ακύρωσης ή εξαγοράς του ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- Ενημερώνει για τα δικαιώματα τους τους πελάτες
- Ενημερώνει τους πελάτες για την διακοπή της άσκησης της δραστηριότητας

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

- **Πρότυπα ενημέρωσης και επαγγελματικής συμπεριφοράς**

Απαγορεύεται να χρησιμοποιεί :

- Μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού
- Παραπλανητικές πράξεις ή πρακτικές
- Παραπλανητική παρουσίαση ως προς το ισχύον τιμολόγιο και τους όρους
- Υπόσχεση καλύψεων που δεν περιλαμβάνονται στο προιόν
- Αναπαραγωγή και διάδοση δηλώσεων και φημών
- Προσφορά εκπτώσεων ή και ευεργετημάτων
- Διαφήμιση και παροχή εκπτώσεων ή ειδικών ευεργετημάτων με στόχο την σύναψη της σύμβασης.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Οργάνωση παρεχόμενης πληροφορίας και στοιχείων συναλλαγής

- Πολυπλοκότητα των συμβάσεων
- Διαθέτει λογιστική και μηχανογραφική οργάνωση
- Αρχαιοθετεί τις καταστάσεις πελατών και ασφαλιστρων
- Διαθέτει αποδεικτικά
- Φυλάσσει τα έγγραφα και τις αποδείξεις
- Τηρεί την φορολογική νομοθεσία

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Ελάχιστο περιεχόμενο των συμβάσεων πρόσκτησης ασφαλιστικών εργασιών

Συμβάσεις έργου με δικαιώματα και υποχρεώσεις

Ενδεικτικά στοιχεία είναι :

- Αριθμός μητρώου
- Τα ποσοστά προμηθειών
- Τον κανονισμό πωλήσεων της εταιρίας
- Την τυχόν ύπαρξη εξουσιοδότησης για είσπραξη ασφαλίσεων από τον πελάτη
- Την δίκαιη εξέταση των αιτιάσεων
- Τα ελάχιστα κριτήρια για την αξιολόγηση της καταλληλότητας του
- Την υποχρέωση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή να επιστρέφει το πληροφοριακό υλικό της εταιρίας στην περίπτωση λύσης της σύμβασης

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Εντολοδόχοι είσπραξης ασφαλίσεων (**Όχι το agency**)

- Νόμιμη απόδειξη είσπραξης ασφαλίσεων της εταιρείας
ή
- Απλή αθεώρητη και ενυπόγραφη απόδειξη με πλήρη φορολογικά στοιχεία του εισπράξαντος
- Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση χωρίς την γραπτή συναίνεση της εταιρείας.

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ 31/30.09.2013

Κυρώσεις

Σύμφωνα με το άρθρο 120 του ν.δ 400/70

Ευρωπαϊκές εξελίξεις στο τομέα της ασφάλισης και της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης

- Solvency II
- PRIIP's
- FATCA
- CRS
- IDD

**Τ.τ.Ε 122/3/5.12.2014 απόφαση της
Επιτροπής Πιστωτικών και
Ασφαλιστικών Θεμάτων για την
εξέταση αιτιάσεων από
ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές**

**Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Interamerican**

Πεδίο Εφαρμογής

Η Απόφαση 122/3/15.12.2014 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τ.τ.Ε εφαρμόζεται σε ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Βασικοί Ορισμοί

Ως **«αιτίαση»** νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του π.δ. 190/2006. 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.

Εξαιρέσεις

Η απόφαση δεν εφαρμόζεται όταν:

- α.** ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, και
- β.** ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εξετάζει αιτίαση βάσει των διατάξεων της ΠΕΕ 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β' 9) (για την Εξέταση Αιτιάσεων από Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις) για λογαριασμό Ασφαλιστικής Επιχείρησης..

Στις περιπτώσεις αυτές, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ανταποκρίνεται, όπου είναι δυνατόν, εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η αιτίαση.

Βασικές Υποχρεώσεις

Άρθρο 3

Πολιτική και λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής υιοθετεί και εφαρμόζει έγγραφη «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων» και την γνωστοποιεί σε όλο το αρμόδιο προσωπικό εφόσον απασχολεί τέτοιο. Εάν ο διαμεσολαβητής λειτουργεί υπό εταιρική μορφή, το όργανο διοίκησης καθορίζει το περιεχόμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή.
 2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας.
- Επίσης**, στην περίπτωση που ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής λειτουργεί υπό εταιρική μορφή, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, αντιμετωπίζει την εμφάνιση σύγκρουσης συμφερόντων.

Βασικές Υποχρεώσεις

Άρθρο 4

Τήρηση μητρώου αιτιάσεων και σχετικών αρχείων

- **1.** Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί ασφαλές μητρώο όπου καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:
 - i. η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος
 - ii. τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου,
 - iii. συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης,
 - iv. ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση,
 - και
 - v. η έκβαση της αιτίασης

2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίασης.

Βασικές Υποχρεώσεις

Άρθρο 5

- Διαδικασίες για την απάντηση στις αιτιάσεις και την παροχή πληροφοριών
- Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής προβαίνει στις ακόλουθες, κατ' ελάχιστον, ενέργειες:
 - α. παραδίδει στον αιτώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή:
 - συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί ο συγκεκριμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής για τη διαχείριση της αιτίασης
 - τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτίαση
 - το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτώμενος στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

καθώς και τις παρακάτω υπό στοιχεία β, γ και δ πληροφορίες

Βασικές Υποχρεώσεις

Άρθρο 5 (συνέχεια)

- **β.** τηρεί συγκεκριμένη προθεσμία, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο.
- Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.
- **γ.** ενημερώνει τον αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.
- **δ.** ενημερώνει τον αιτιώμενο σχετικά με τις Αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης του, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες,
- **ε.** ενημερώνει τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης.
- **στ.** αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β του παρόντος άρθρου. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του αιτιώμενου, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίαση του.

Δημοσιοποίηση στο κοινό

Άρθρο 5 (συνέχεια)

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής δημοσιοποιεί στο καταναλωτικό κοινό τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων (σε περιπτώσεις ατομικής επιχείρησης που απασχολεί προσωπικό ή εταιρείες διαμεσολάβησης), καθώς και τις πληροφορίες των παραπάνω στοιχείων β , γ και δ , ενδεικτικά με έγγραφα προ-συμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού τόπου του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Διερεύνηση των Αιτιάσεων

Άρθρο 6

Διερεύνηση αιτίων και λήψη διορθωτικών μέτρων

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, στο πλαίσιο της **Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων** του άρθρου 3 παρ. 1 της παρούσας, καθορίζει τις αρμόζουσες διαδικασίες για την ανάλυση, σε συνεχή βάση, των αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών και προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Επίσης, οι ως άνω διαδικασίες αφορούν και τα σχετικά με τις αιτιάσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπίζει κοινά αίτια, που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, και να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απάλειψη των προβλημάτων αυτών.
2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής επίσης εφόσον λειτουργεί υπό εταιρική μορφή, καθορίζει τις διαδικασίες τακτικής αναφοράς στα αρμόδια όργανα διοίκησης των πληροφοριών που τους είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση και έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων, καθώς και τις διαδικασίες τήρησης αρχείου με την ανάλυση και τις σχετικές αποφάσεις που έχουν λάβει.

Υποχρέωση αναφοράς

Άρθρο 7

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος αμελλητί, εφόσον του ζητηθεί, κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφο ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που τον αφορούν.

Υποστήριξη

Το αναλυτικό κείμενο της Απόφασης **122/3/15.12.2014** είναι αναρτημένο στο Ask me και σύντομα θα αναρτηθούν ενδεικτικά υποστηρικτικά έγγραφα (Πολιτική, απόδειξη παραλαβής της υποβληθείσας αιτίας, έγγραφα ενημέρωσης κ.λπ.), τα οποία ωστόσο δεν είναι δεσμευτικά για το διαμεσολαβητή.

Ευχαριστώ

AML

Πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας

**Εφαρμογή στη Ασφαλιστικές
Δραστηριότητες:**

Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ισχύον Νομικό Πλαίσιο

- **Νόμος 3691/2008** «Πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας»

Σημ. Με το άρθρο 7 όπως ισχύει συστάθηκε Αρχή Καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες

- **Πηγή της Ελληνικής Νομοθεσίας** είναι προηγούμενες **Κοινοτικές Οδηγίες** (ενδεικτικά 2001/97, **2005/60**, 2006/70) τις οποίες ενσωμάτωσε
- Οι **40 Συστάσεις (Recommendations)** της **FATF** (Financial Action Task Force) Διεθνούς Φορέα για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες
- Οι **9 ειδικές Συστάσεις της FATF** για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας

Τυπολογία υπόπτων συναλλαγών της FATF σε ύποπτες ασφαλιστικές συναλλαγές

- Ειδικά για την Ασφαλιστική Αγορά έχει εκδοθεί η υπ' **αρ.154/2009 Απόφαση (κανονιστική Διοικητική Πράξη) της ΕΠΕΙΑ**

Σκοπός του πλαισίου ρυθμίσεων

Η αποτροπή Χρησιμοποίησης του **Χρηματοπιστωτικού Συστήματος** (συμπεριλαμβανομένων και των Ασφαλιστικών Δραστηριοτήτων) για τη νομιμοποίηση χρήματος που αποκτήθηκε από **εγκληματική δραστηριότητα** και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

Χρησιμοποίηση Χρηματοπιστωτικού Συστήματος

Σημαίνει συναλλαγές μέσω του συστήματος εις τρόπον ώστε να αποκρύπτεται η εγκληματική προέλευση των χρηματικών ποσών που τοποθετούνται

Στάδια του «ξεπλύματος βρώμικου χρήματος»

- **Τοποθέτηση:** η εισαγωγή των μετρητών στο Χρηματοπιστωτικό Σύστημα.
- **Διαστρωμάτωση:** ο διαχωρισμός των κεφαλαίων από την πηγή τους με την δημιουργία πολύπλοκων οικονομικών πράξεων.
- **Ολοκλήρωση:** η επάνοδος των κεφαλαίων στον οικονομικό κύκλο

Εγκληματική Δραστηριότητα

Η τέλεση εγκλήματος που συνδέεται με πράξεις:

- τρομοκρατίας,
- δωροδοκίας,
- εμπορίας ανθρώπων,
- σωματεμπορίας,
- διακίνησης ναρκωτικών,
- φοροδιαφυγής,
- εμπορίας όπλων,
- αρχαιοκαπηλίας
- καθώς και κάθε αξιόποινης πράξης που τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον 6 μηνών και από την οποία να προέκυψε περιουσιακό όφελος.

Αντικείμενο εφαρμογής των ρυθμίσεων

- Ασφαλίσεις Ζωής (και την Διαμεσολάβηση επ' αυτής)
- Στην παροχή υπηρεσιών σχετιζομένων με Επενδύσεις (π.χ Αμοιβαία Κεφάλαια)

Ρητή Εξαίρεση: Ασφαλίσεις Ζωής του κλάδου **IV** του άρθρου 13 (2) Ν.Δ 400/1970 (Ατύχημα, Ασθένεια) και της Διαμεσολάβησης επ' αυτών.

Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί (Υπόχρεα Πρόσωπα εφαρμογής των διατάξεων για την καταπολέμηση του ξεπλύματος)

- Τράπεζες
- ΑΕΔΑΚ
- ΑΕΠΕΥ
- (Αντ)Ασφαλιστικές Εταιρείες
- Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές (κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ.5 του ΠΔ190/2006)

Απόφαση ΕΠΕΙΑ 154/2009

Πεδίο Εφαρμογής ειδικά στις ασφαλιστικές δραστηριότητες

- Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις με έδρα την Ελλάδα (και υποκαταστήματα αλλοδαπών)
- Κάθε πρόσωπο που παρέχει ασφαλιστικές υπηρεσίες σε αυτές (με σχέση εργασίας ή έργου: **υπάλληλοι, στελέχη**, διαμεσολαβητές)
- **Ρητά** θεσπίζεται αυτοτελής υποχρέωση για τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές (Σύμβουλοι, Συντονιστές, Πράκτορες, Μεσίτες, καθώς και τα στελέχη- εργαζομένους σε αυτούς)

Ορολογία Ι

- **Πελάτης:** ο αντισυμβαλλόμενος (λήπτης της ασφάλισης), ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος ασφαλίسمatos, ο λήπτης επενδυτικής υπηρεσίας
- **Πραγματικός Δικαιούχος:** Το φυσικό/κα πρόσωπα που ελέγχουν τον Πελάτη νομικό πρόσωπο (μέσω κατοχής μεριδίων, μετοχών, δικαιωμάτων ψήφου ή άλλου τρόπου) ή το φυσικό πρόσωπο για λογαριασμό του οποίου συνάπτεται η επιχειρηματική σχέση.
- **ΠΕΠ (Πολιτικώς Εκτεθειμένα Πρόσωπα):** Τα πρόσωπα στα οποία είχε ή έχει ανατεθεί δημόσιο λειτούργημα (πχ αρχηγοί κρατών , υπουργοί, βουλευτές, ανώτατοι δικαστικοί, ανώτατοι στρατιωτικοί κλπ), οι άμεσοι συγγενείς τους, πρόσωπα γνωστά ως στενοί συνεργάτες των.
- **Επιχειρηματική Σχέση:** Η σχέση που συνδέει το Υπόχρεο Πρόσωπο (Ασφ. Εταιρεία, υπάλληλο, Διαμεσολαβητή κλπ) με τον Πελάτη με αντικείμενο την παροχή ασφαλιστικών/ επενδυτικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών Διαμεσολάβησης.

Ορολογία II

Συναλλαγή: νοείται οιαδήποτε πράξη διενεργείται με πρωτοβουλία του πελάτη στα πλαίσια της επιχειρηματικής σχέσης, ενδεικτικά η σύναψη νέας ασφάλισης, η εξαγορά συμβολαίου, το δάνειο επί ασφαλιστηρίου, η πώληση αμοιβαίου κεφαλαίου, η καταβολή ασφαλίστρου κ.λπ.

Υποχρεώσεις: Λήψη μέτρων Δέουσας Επιμέλειας

Συνήθης Δέουσας Επιμέλεια (άρθρο 4 απόφ.154/2009 ΕΠΕΙΑ)

Δέουσα επιμέλεια είναι η διαδικασία ελέγχου που ξεκινά από την σύναψη του συμβολαίου και συνεχίζεται σε κάθε στάδιο της επιχειρηματικής σχέσης έως τον τερματισμό της έχοντας ως σκοπό:

- A. την Πιστοποίηση του Πελάτη και πραγματικού δικαιούχου**
- B. Την αξιολόγηση των συναλλαγών του πελάτη**

Τα μέτρα δέουσας επιμέλειας λαμβάνονται οπωσδήποτε:

- A. Σε κάθε περίπτωση συναλλαγής αξίας άνω των 15.000 ευρώ συν-εκτιμωμένου του χαρτοφυλακίου Ζωής του πελάτη
- B. Σε κάθε περίπτωση υπόνοιας ή διάπραξης αδικημάτων του άρθρου 2 του ν. 3691/08 (ξέπλυμα) ανεξάρτητα από ποσό
- Γ. Σε κάθε περίπτωση αμφιβολιών για την ακρίβεια ή την καταλληλότητα των στοιχείων που έχουν συγκεντρωθεί για την πιστοποίηση της ταυτότητας του πελάτη, προσώπου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί ο πελάτης ή του πραγματικού δικαιούχου

ΜΕΤΡΑ ΔΕΟΥΣΑΣ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑΣ (Φυσικά Πρόσωπα)

Πιστοποίηση πελάτη και έλεγχος ταυτότητας βάσει εγγράφων ή πληροφοριών
(Προσδιορίζονται ειδικά στο Παράρτημα Ι της Απόφασης 154/09)

Απαιτούνται:

Όνοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΔΤ ή Διαβατήριο, Υπόδειγμα υπογραφής πελάτη, δ/νση κατοικίας, επάγγελμα, ΑΦΜ

Σημ.: Πιστοποίηση σημαίνει ότι απαιτείται έγγραφο (ενδεικτικά: Εκκαθαριστικό Δ.Ο.Υ, λογαριασμοί Οργανισμών κοινής Ωφέλειας) που πιστοποιεί τα παραπάνω, αντίγραφο του οποίου κρατείται στο αρχείο αφού πιστοποιηθεί από τον αρμόδιο υπάλληλο

ΜΕΤΡΑ ΔΕΟΥΣΑΣ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑΣ (Νομικά Πρόσωπα)

Παράρτημα Ι απόφασης 154/09

- Επικαιροποιημένο Καταστατικό
- ΦΕΚ δημοσίευσης καταστατικού (για ΑΕ ή ΕΠΕ)
- Επικυρωμένο και κατατεθειμένο στο Πρωτοδικείο καταστατικό Προσωπικής Εταιρείας (Ο.Ε, Ε.Ε)
- Στοιχεία πραγματικού Δικαιούχου σε περίπτωση Ανώνυμης Εταιρείας με ανώνυμες μετοχές
- Σε περίπτωση off shore Δήλωση σχέσης πελάτη και πραγματικού δικαιούχου.

ΜΕΤΡΑ ΔΕΟΥΣΑΣ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑΣ (πέραν της πιστοποίησης)

- **Υποχρέωση συλλογής πληροφοριών για τον σκοπό της επιχειρηματικής σχέσης και άσκηση εποπτείας καθ' όλη τη διάρκεια της ώστε να διασφαλίζεται ότι οι διενεργούμενες συναλλαγές συνάδουν με τις παρασχεθείσες πληροφορίες ως προς:**
 - Την ταυτότητα του πελάτη
 - Την επιχειρηματική του δραστηριότητα
 - Το προφίλ του κινδύνου
 - Την προέλευση των κεφαλαίων (οπωσδήποτε για ποσά άνω των 15.000 ευρώ συν-εκτιμωμένου του χαρτοφυλακίου)

Περαιτέρω υποχρεώσεις:

- Υποχρέωση συνεκτίμησης συνολικού Χαρτοφυλακίου
- Δεν απαιτείται επαλήθευση της προέλευσης των κεφαλαίων για ποσά κάτω των 15.000 αφού συνεκτιμηθεί ολόκληρο το χαρτοφυλάκιο.
- Υποχρέωσης κατάρτισης Πολιτικής Κατηγοριοποίησης Πελατών ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας των προσώπων και των συναλλαγών τους και συνακόλουθα να προσδιορίζουν το εύρος των Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας.

Κατηγοριοποίηση πελατών βάσει του ισχύοντος

Κανονισμού της Εταιρείας

«Χαμηλού κινδύνου» : πελάτες της εταιρίας με τα εξής ασφαλιστικά προϊόντα

- Συμβάσεις συνταξιοδοτικής ασφάλισης που συνάπτονται βάσει συμβάσεων εργασίας ή επαγγελματικής δραστηριότητας του ασφαλισμένου (υπό τον όρο ότι οι συμβάσεις αυτές δεν περιλαμβάνουν ρήτρα εξαγοράς, ούτε μπορεί να χρησιμεύσουν σαν εγγύηση δανείου)
- Ασφαλίσεις ατυχημάτων/ασθενειών (παροχές κατ'αποκοπή, περιοδικές παροχές αποζημιώσεων, συνδυασμού των ανωτέρω) ανεξαρτήτως ποσού.
- Ασφαλίσεις του Κλάδου Ζωής (ασφαλίσεις επιβίωσης, θανάτου, μικτές, προσόδου) όπου το ετήσιο ασφάλιστρο είναι ίσο ή κατώτερο του ποσού των € 15.000

«Υψηλού κινδύνου»: πελάτες της εταιρίας με τα εξής ασφαλιστικά προϊόντα

- Ασφαλίσεις Βασικής Ασφάλειας Ζωής με ετήσιο ασφάλιστρο μεγαλύτερο από €15.000.
- Ασφαλίσεις αποταμιευτικού ή επενδυτικού χαρακτήρα ανεξάρτητα από το ποσό του ετήσιου ασφάλιστρου(π.χ Αξία Ζωής, Σύνταξη, Κεφάλαιο Ζωής, Εφόδιο, Πλάνο κλπ)

«Ιδιαίτερης προσοχής» χαρακτηρίζονται όλοι οι πελάτες της εταιρείας που :

- Συνάπτουν ασφαλιστικό πρόγραμμα CAPITAL με ετήσιο ασφάλιστρο μεγαλύτερο από € 30.000
- Ζητούν εξαγορά ποσού μεγαλύτερου από € 30.000 σε ασφαλιστήρια συμβόλαια με ημερομηνία έναρξης εντός των προηγούμενων δύο ετών από την τρέχουσα ημερομηνία

Περαιτέρω:

- Υποχρέωση Εξέτασης κάθε συναλλαγής που μπορεί να συνδεθεί με ξέπλυμα χρήματος (ενδεικτικά: πολύπλοκες ή ασυνήθιστα μεγάλες ή κατακερματισμένες συναλλαγές και εν γένει συναλλαγές χωρίς προφανή (και νόμιμο) οικονομικό σκοπό)
- Κριτήρια Υπόπτων Συναλλαγών μπορούν να αφορούν:
- **Στο ασφαλιστήριο Συμβόλαιο:** μικρή διάρκεια, ύπαρξη πολλών παρόμοιων με μικρό ασφάλιστρο, αποδοχή επιβαρυντικών όρων από τον λήπτη της ασφάλισης, ανυπαρξία λόγου ασφάλισης.
- **Στον Ασφαλισμένο:** Αναντιστοιχία μεταξύ δηλωθέντος εισοδήματος και επαγγέλματος, κατοικία σε χώρα εκτός ΕΟΧ ή επικίνδυνης για ξέπλυμα, δυσχέρεια πιστοποίησης ταυτότητας, άρνηση παροχής στοιχείων.
- **Στο Ασφάλιστρο:** Απόπειρα πληρωμής μετρητοίς (για ποσά άνω 1500), υψηλό σε σχέση με την οικονομική κατάσταση του πελάτη

Μέτρα Αυξημένης Δέουσας Επιμέλειας (άρθρο 7 απόφ.154/2009 ΕΠΕΙΑ)

Αυξημένα μέτρα ως προς την επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη και την αξιολόγηση της συναλλαγής πρέπει να λαμβάνονται σε συναλλαγές που ενέχουν υψηλότερο κίνδυνο:

1. Συναλλαγές χωρίς προφανή οικονομικό σκοπό
2. Συναλλαγές που ευνοούν την ανωνυμία
3. Ύποπτες συναλλαγές που περιλαμβάνονται στην τυπολογία του Παραρτήματος III της απόφασης 154/2009

Απλουστευμένη Δέουσα Επιμέλεια (άρθρο 6 αποφ. 154/2009 ΕΠΕΙΑ)

Επιτρέπεται η μη τήρηση Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας στις κατωτέρω περιπτώσεις:

1. Ο πελάτης είναι Πιστωτικό ίδρυμα ή Χρηματοπιστωτικός οργανισμός, Εταιρία Εισηγμένη, ΑΕΔΑΚ, Αμοιβαία Κεφάλαια, Εθνική Δημόσια Αρχή, ΝΠΔΔ
2. Το ετήσιο περιοδικώς καταβαλλόμενο ασφάλιστρο δεν υπερβαίνει τα 1.000 ευρώ ή το ενιαίο ασφάλιστρο τα 2.500 ευρώ
3. Συνταξιοδοτικά Ομαδικά προγράμματα με αφαίρεση ποσών από τις αποδοχές και απαγόρευση μεταφοράς δικαιωμάτων.
4. Συνταξιοδοτική Ασφάλιση επί συμβάσεων εργασίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν περιλαμβάνει ρήτρα εξαγοράς και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εγγύηση δανείου.

Εφαρμογή Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας από τρίτα πρόσωπα

- Οι υπόχρεοι μπορούν να βασίζονται ως προς την τήρηση των μέτρων συνήθους δέουσας σε τρίτα μέρη ήτοι: Πιστωτικά Ιδρύματα, ΑΕΠΕΥ, ΑΕΔΑΚ. Η Τελική ευθύνη βαρύνει πάντα το υπόχρεο πρόσωπο.
- Για τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές τρίτα μέρη λογίζονται οι Ασφαλιστικές Εταιρείες

Χρόνος Εφαρμογής Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας

Πριν τη σύναψη της σύμβασης/ επιχειρηματικής σχέσης ή την αλλαγή δικαιούχου.

Κατ' εξαίρεση για τις ασφαλίσσεις ζωής: μετά τη σύναψη εντός 30 ημερών και οπωσδήποτε προτού προβεί ο πελάτης σε συναλλαγή (ενδεικτικά εξαγορά)

Η υποχρέωση άσκησης Μέτρων Δέουσας Επιμέλειας έχει διαρκή χαρακτήρα (όσο διαρκεί η επιχειρηματική σχέση).

Οι επανέλεγχοι γίνονται σε περιοδική βάση και ad hoc.

Περιπτώσεις αδυναμίας τήρησης Μέτρων Επιμέλειας

Οι υπόχρεοι οφείλουν κατά περίπτωση:

- Να μην προχωρήσουν στη σύναψη της σχέσης
- Να τη διακόψουν
- Όλα τα παραπάνω και να εξετάσουν τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς στην Εθνική Αρχή κατά του Ξεπλύματος

Σημειώνεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν. 3691/2008 θεσπίζεται απαγόρευση γνωστοποίησης στον εμπλεκόμενο πελάτη ή σε τρίτους ότι διαβιβάστηκαν αρμοδίως ή ζητήθηκαν πληροφορίες ή ότι διεξάγεται ή ενδέχεται ή πρόκειται να διεξαχθεί έρευνα για τα αδικήματα του ξεπλύματος. Η παραβίαση της απαγόρευσης τιμωρείται ποινικά.

Τήρηση Αρχείου, εφαρμογή Διαδικασιών, Υποβολή Αναφορών

- Οι Υπόχρεοι τηρούν αρχείο για πέντε έτη από τη λήξη της επιχειρηματικής σχέσης.
- Περιεχόμενο: Στοιχεία ταυτότητας και αντίγραφα αποδεικτικών, στοιχεία συναλλαγών, αναφορές υπαλλήλων)
- Επιπλέον υποχρέωση εφαρμογής διαδικασιών και τήρησης πληροφοριακών συστημάτων για την αποτροπή συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές ενέργειες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (άρθρο 16 Απόφασης)

Εξαιρούνται οι ανεξάρτητοι Διαμεσολαβητές με ετήσια παραγωγή κάτω των 60.000 ευρώ ή τα ετήσια ασφάλιστρα ενός εκάστου πελάτη τους δεν ξεπερνούν τα 1000 ευρώ και εφάπαξ 2500 ευρώ.

Υποβολή ετήσιας έκθεσης-εξαίρεση

Από την υποχρέωση υποβολής Ετήσιας Έκθεσης από τα υπόχρεα πρόσωπα εξαιρούνται οι ανεξάρτητοι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές του αρθρ. 2 παρ. 5 π.δ. 190/2006 (όλοι πλην συνδεδεμένων) εφόσον γι' αυτούς συντρέχουν οι προϋποθέσεις της παρ. 6 του άρθρου 16 της απόφασης 154/2009 ΕΠΕΙΑ (διαμεσολαβητές με ετήσια παραγωγή κάτω των 60.000 ευρώ ή τα ετήσια ασφάλιστρα ενός εκάστου πελάτη τους δεν ξεπερνούν τα 1000 ευρώ και εφάπαξ 2500 ευρώ) και εφόσον δεν έχουν υποβάλλει για τον χρόνο αυτό, αναφορά ύποπτων και ασυνήθων συναλλαγών προς την Εθνική Αρχή.

ΕΠΟΠΤΙΚΗ ΑΡΧΗ-ΚΥΡΩΣΕΙΣ

- Οι Ασφαλιστικές Εταιρείες και Διαμεσολαβητές εποπτεύονται από την Τ.τ.Ε (ΔΕΙΑ) ως προς την τήρηση των υποχρεώσεων
- Η μη τήρηση επισείει ποινικές και διοικητικές Κυρώσεις

Τυπολογία

Με βάση την απόφαση 154/5Α/31-8-2009 της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, παράρτημα ΙΙΙ, οι συναλλαγές που αναφέρονται παρακάτω απαιτούν αυξημένη δέουσα επιμέλεια:

Ι. Ενδείξεις συγκεκριμένων συναλλαγών που απαιτούν αυξημένη δέουσα επιμέλεια:

- Πελάτης, με τον οποίο πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοπιστωτικός οργανισμός αρνήθηκε να συμβληθεί.
- Πελάτης, ο οποίος έχει οιαδήποτε ανάμιξη σε περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης.
- Αδικαιολόγητη καθυστέρηση του πελάτη, ή του πληρεξουσίου του, να προσκομίσει τα νομιμοποιητικά και λοιπά έγγραφα που είναι απαραίτητα για την έναρξη της ασφαλιστικής σχέσης, ή γενικότερα απροθυμία του να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.
- Φήμες και ειδήσεις που αφορούν στον πελάτη ή συνδεδεμένα με αυτόν πρόσωπα και τον συνδέουν με εγκληματικές και ποινικά κολάσιμες δραστηριότητες. Οι Εταιρίες έχουν υποχρέωση άμεσης καταγγελίας όταν υπάρχουν δημοσιεύματα στον τύπο σχετικά με εγκληματικές δραστηριότητες του πελάτη τους.
- Ασφάλιση στο όνομα πελάτη, φυσικού προσώπου, του οποίου η κατοικία ή ο τόπος εργασίας, ή νομικού προσώπου του οποίου η έδρα δεν είναι στην περιοχή που εξυπηρετείται από την Εταιρία ή το συγκεκριμένο υποκατάστημα.
- Πελάτης αρνείται να δώσει επαρκείς πληροφορίες για την ταυτότητά του, γεγονός που υπό κανονικές συνθήκες θα του εξασφάλιζε πιστώσεις, μειωμένες προμήθειες ή άλλες διευκολύνσεις.
- Πελάτης αρνείται να δηλώσει τραπεζικό λογαριασμό πίστωσης του ποσού εξαγοράς ή του ασφαλίσματος.

Τυπολογία (2)

- Πελάτης που έχει επαγγελματικές σχέσεις ή προέρχεται ή εδρεύει ή έχει τραπεζικό λογαριασμό σε χώρες παραγωγής ή διακίνησης ναρκωτικών.
- Παροχή στοιχείων από τον πελάτη τα οποία δύσκολα μπορούν να επαληθευτούν από την Εταιρία.
- Κίνηση λογαριασμών με μεγάλα ποσά που τηρούνται στο όνομα υπεράκτιων εταιριών (offshore companies).
- Ασφάλιση για λογαριασμό τρίτου ή αλλαγή δικαιούχου προκειμένου να ασφαλισθεί τρίτος, με τον οποίο ο λήπτης της ασφάλισης δεν έχει προφανή σύνδεση (συγγένεια, συζυγική σχέση, ελεύθερη ένωση και συγκατοίκηση).
- Ασφάλιση «για λογαριασμό όποιου ανήκει».
- Ασυνήθιστα δυσμενείς ή ψευδείς ασφαλιστικές ανακοινώσεις αφορώσες στην υγεία ή στην ηλικία του ιδίου ή πιθανού τρίτου ασφαλιζομένου.
- Ασυνήθιστη προ-πληρωμή ασφαλίσεων.
- Σαφής προτίμηση καταβολής ασφαλίσεων με μετρητά ή επιταγές ακόμη και για ποσά άνω των €15.000 ή για ποσά περιοδικά και σε σύντομα χρονικά διαστήματα, ήτοι σε διαστήματα μικρότερα του εξαμήνου καταβαλλόμενα.
- Υψηλά ασφάλιστρα, που δεν δικαιολογούνται από τη δεδομένη οικονομική κατάσταση του πελάτη.
- Αίτημα για ασφάλιση μεγάλου ποσού (εφάπαξ καταβαλλόμενο ασφάλισμα) από πελάτη, που έχει χαρτοφυλάκιο ασφαλίσεων μικρής αξίας.
- Απόπειρα καταβολής ασφαλίσεων με τίτλο οπισθογραφηθέντα ή στον κομιστή εκδοθέντα (επιταγή, συναλλαγματική, χρεωστικός ή ιδιοκτησιακός ανώνυμος τίτλος, όπως μετοχή, ομολογία κ.λ.π).

Τυπολογία (3)

- Όταν δεν αναγράφεται το όνομα του πελάτη στην περιγραφή της κατάθεσης ενός χρηματικού ποσού στην τράπεζα για πληρωμή του ασφαλιστρού.
- Αίτηση για χορήγηση δανείου σε χρόνο κοντινό από τη σύμβαση ασφάλισης με ασφάλιστρο εφάπαξ καταβαλλόμενο.
- Αναγγελία ότι έλαβε χώρα συμβατική εκχώρηση ή ότι ενεχυράσθηκε η ασφαλιστική απαίτηση, πριν ή και μετά την επέλευση ασφαλιστικής περιπτώσεως (Συναλλαγή ύποπτη για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας).
- Αίτημα του πελάτη για καταβολή ασφαλισματος ή ποσού εξαγοράς με επιταγή, εκτός από δίγραμμη (Συναλλαγή ύποπτη για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας).
- Πρόωρη εξαγορά, ιδίως με πραγματοποιούμενη ζημιά ή σε περίπτωση ασφάλισης μεγάλης αξίας, όταν το ποσό εξαγοράς εκχωρείται σε τρίτο μέρος ή καταβάλλεται με επιταγή, κατόπιν αιτήματος του δικαιούχου του.
- Μη επίδειξη εύλογου ενδιαφέροντος από τον πελάτη για τους οικονομικούς όρους της συναλλαγής. Ιδιαίτερα, πελάτης επιδεικνύει λιγότερο ενδιαφέρον για την απόδοση του ασφαλιστικού προϊόντος, ιδιαίτερα εκείνου που συνδέεται με επενδύσεις, και περισσότερο για την εξαγορασιμότητά του ή τις εν γένει συνθήκες εξαγοράς του.
- Ενεργοποίηση αδρανούς για μεγάλο διάστημα πελάτη.
- Σημαντική και αιφνίδια αύξηση συναλλαγών σε σχέση με την παρελθούσα συμπεριφορά του πελάτη.
- Ασυνήθης νευρικότητα στη συμπεριφορά προσώπων κατά τη διεξαγωγή συναλλαγής.
- Άρνηση του πελάτη να έχει προσωπικές επαφές με την Εταιρία.

Τυπολογία (4)

- Επαναλαμβανόμενες όμοιες συναλλαγές για ποσά λίγο κάτω από το ελάχιστο όριο, για το οποίο απαιτείται αναγνώριση ταυτότητας του πελάτη, ιδιαίτερα πληρωμή ασφαλίσεων μέσω καταθέσεων από πολλά τραπεζικά υποκαταστήματα με ποσά λίγο κάτω από το ελάχιστο όριο, για το οποίο απαιτείται αναγνώριση ταυτότητας.
 - Συχνή αλλαγή διεύθυνσης του πελάτη όταν δεν δικαιολογείται από την επαγγελματική του δραστηριότητα.
 - Περιπτώσεις πελατών των οποίων το βιοτικό επίπεδο αλλάζει συνεχώς καθώς και η εμφάνισή τους.
 - Συνεργασία του πελάτη με μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών εταιριών.
 - Το τηλέφωνο του σπιτιού ή της επιχείρησης του πελάτη είναι απενεργοποιημένο.
 - Η ύπαρξη υπόνοιας ή η διαπίστωση ίδρυσης εικονικών επιχειρήσεων από τον πελάτη.
 - Η διενέργεια πολύπλοκων ή ασυνήθιστων συναλλαγών χωρίς προφανή οικονομικό ή σαφή νόμιμο λόγο
- II. Ενδείξεις συμπεριφοράς υπαλλήλου ή συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, που απαιτούν αυξημένη δέουσα επιμέλεια:
- Ο υπάλληλος ή ο διαμεσολαβητής κάνει σπάταλο τρόπο ζωής που δεν μπορεί να δικαιολογηθεί από το μισθό ή τα έσοδα του.
 - Ο υπάλληλος ή διαμεσολαβητής παραλείπει να συμμορφωθεί με αναγνωρισμένες πολιτικές, διαδικασίες και μεθόδους.