



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 86/5.4.2016

Θέμα: Κανονισμός Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, αφού έλαβε υπόψη:

- α) το άρθρο 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύει,
- β) τον Ν. 4364/2016 (ΦΕΚ Α 13) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 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 ΙΙ), στα άρθρα 2 και 8 της Οδηγίας 2014/51/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 σχετικά με την τροποποίηση των οδηγιών 2003/71/ΕΚ και 2009/138/ΕΚ, και των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 1060/2009, (ΕΕ) αριθ. 1094/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010, όσον αφορά τις εξουσίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (εφεξής ΕΑΑΕΣ) και της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών καθώς και στο άρθρο 4 της Οδηγίας 2011/89/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Νοεμβρίου 2011, σχετικά με τη συμπληρωματική εποπτεία των χρηματοπιστωτικών οντοτήτων που ανήκουν σε χρηματοπιστωτικούς ομίλους ετερογενών δραστηριοτήτων και συναφείς διατάξεις της νομοθεσίας περί της ιδιωτικής ασφάλισης και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 3 αυτού,
- γ) τον Ν. 1569/1985 (ΦΕΚ Α 183) «Διαμεσολάβηση στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης, σύσταση σώματος ειδικών πραγματογνωμόνων τροχαίων ατυχημάτων, λειτουργία γραφείου διεθνούς ασφάλισης και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 21 παρ. 1 και 21Α αυτού,
- δ) τον Ν. 2496/1997 (ΦΕΚ Α 87) «Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις»,
- ε) το π.δ. 190/2006 (ΦΕΚ Α 196) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2002/92/Ε.Κ. του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (L 9/15.1.2003)»,
- στ) την Απόφαση Υφυπουργού Ανάπτυξης Κ3-8010/2007 (ΦΕΚ Β 1600) «Καθορισμός των απαιτούμενων προϋποθέσεων-εξετάσεων, που αποδεικνύουν την εμπειρία, τις ικανότητες και τις γενικές εμπορικές & επαγγελματικές γνώσεις των διαμεσολαβητών στην Ασφάλιση»,
- ζ) την Απόφαση ΕΠΑΘ της Τράπεζας της Ελλάδος 40/6/25.5.2012 (ΦΕΚ Β 1780) «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. Κ3-8010/8.8.2007 (ΦΕΚ Β 1600/17.8.2000)



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης αναφορικά με την εγγραφή συντονιστών ασφαλιστικών συμβούλων στο Επιμελητήριο»,

- η) την ΠΕΕ 16/21.5.2013 (ΦΕΚ Β 1257) «*Εκπαίδευση και πιστοποίηση γνώσεων των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών*», και την ΠΕΕ 46/4.12.2014 (ΦΕΚ Β 3510) «*Τροποποίηση διατάξεων της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 16/21.5.2013 (ΦΕΚ Β 1257) σχετικά με τις εξετάσεις για την πιστοποίηση γνώσεων των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών*»,
- θ) την ΠΕΕ 31/30.9.2013 (ΦΕΚ Β 2556) για τον «*Κανονισμό Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών*»,
- ι) την ΠΕΕ 45/21.11.2014 (ΦΕΚ Β 3350) «*Επανεκπαίδευση και επαναπιστοποίηση γνώσεων των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών*», και
- ια) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι

να καθορίσει το πλαίσιο αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών κατά τις συναλλαγές τους με τους καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων, τις ασφαλιστικές και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις και μεταξύ ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών, ως ακολούθως:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής

Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

- α) στα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν δραστηριότητα (αντ)ασφαλιστικής διαμεσολάβησης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 3 και 7 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει, εφόσον δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια και ανεξάρτητα από τη χώρα καταγωγής ή εγκατάστασής τους. Όπου απαιτείται, γίνεται ειδικότερη αναφορά στον Ν. 1569/1985, όπως ισχύει.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

β) στις Επιχειρήσεις του άρθρου 2 παρ. 1β της παρούσας, όταν προβαίνουν σε απευθείας πωλήσεις, οπότε υποχρεούνται να εφαρμόζουν ιδίως το άρθρο 8 παρ. 5-8 της παρούσας.

Άρθρο 2

Σκοπός

1. Σκοπός της παρούσας είναι ο καθορισμός του πλαισίου αρχών και κανόνων για τη χρηστή άσκηση της δραστηριότητας (αντ)ασφαλιστικής διαμεσολάβησης καθώς και τη διαφάνεια στις συναλλαγές των προσώπων του άρθρου 1 της παρούσας με:

α) τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων,

β) τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν νόμιμα τη δραστηριότητα της ασφάλισης στην Ελλάδα σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1, 3 και 11 του Ν. 4364/2016, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ/ΕΟΧ, για τις εργασίες τους στην Ελλάδα είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών είτε μέσω υποκαταστήματος (εφεξής «Επιχειρήσεις») και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν νόμιμα τη δραστηριότητα της αντασφάλισης στην Ελλάδα σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 4, 6 και 11 του ίδιου νόμου, και

γ) τις επιχειρήσεις ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

2. Ειδικότερα, σκοπός είναι η εισαγωγή προτύπων για τη συμπεριφορά και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν τα πρόσωπα του άρθρου 1 της παρούσας και η θέσπιση κανόνων που διέπουν τη δραστηριότητά τους, εντός του πλαισίου της ισχύουσας νομοθεσίας και των κανονιστικών πράξεων, κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται ότι:

α) δρουν εντίμως, νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων, καθώς και προς τις Επιχειρήσεις και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις ή τις επιχειρήσεις ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης με τις οποίες συμβάλλονται και συνεργάζονται,

β) παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς όλους τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων, με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,

γ) υιοθετούν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης,



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- δ) δεν ολιγωρούν στην αντιμετώπιση των αιτιάσεων ή των διαφορών που ενδεχομένως προκύψουν κατά την άσκηση της δραστηριότητάς τους,
- ε) διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των προσώπων του άρθρου 1 της παρούσας, κατά το μέτρο που άπτεται των ασφαλιστικών δραστηριοτήτων μεταξύ των Επιχειρήσεων και των ανασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Άρθρο 3

Ορισμοί

1. Ως «αντασφάλιση», νοείται η δραστηριότητα του άρθρου 3 παρ. 7 του Ν. 4364/2016, όπως ισχύει.
2. Ως «ανασφαλιστική διαμεσολάβηση», νοείται η δραστηριότητα που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 4 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.
3. Ως «Ανασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές», νοούνται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν τη δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 4 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.
4. Ως «ασφάλιση», νοείται η άσκηση των κλάδων που προβλέπονται στα άρθρα 4 και 5 του Ν. 4364/2016, όπως ισχύει.
5. Ως «ασφαλιστική διαμεσολάβηση», νοείται η δραστηριότητα που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.
6. Ως «Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές», νοούνται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν τη δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.
7. Ως «Εντολοδόχος Είσπραξης Ασφαλιστρων» για τους σκοπούς της παρούσας νοείται κάθε Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής που εμπίπτει στη διάταξη του άρθρου 146 παρ. 1 του Ν. 4364/2016, όπως ισχύει.
8. Ως «Πελάτης», νοείται ο λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος και ο δικαιούχος ασφαλιστικής παροχής και αποζημίωσης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ως και οιονδήποτε πρόσωπο γίνεται αποδέκτης της καθ' οιονδήποτε τρόπο προώθησης (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων.
9. Ως «σύγκρουση συμφερόντων», νοείται ενδεικτικά μια ή περισσότερες από τις ακόλουθες καταστάσεις:
 - α) ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ενδέχεται να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος του Πελάτη,
 - β) ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής έχει, ως προς τη σύναψη ή την έκβαση της ασφάλισης, συμφέρον αντικρουόμενο προς το συμφέρον του Πελάτη,



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- γ) ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο να ευνοήσει τα συμφέροντα ενός Πελάτη σε βάρος των συμφερόντων άλλου Πελάτη, και
- δ) ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής λαμβάνει ή θα λάβει από πρόσωπο διαφορετικό από τον Πελάτη αντιπαροχή σχετιζόμενη με ασφάλιση που παρέχεται στον Πελάτη, υπό μορφή χρημάτων, αγαθών ή υπηρεσιών, πέραν της συνήθους προμήθειας ή αμοιβής.
10. Ως «υπερπρομήθεια», νοείται κάθε έξοδο πρόσκτησης, είτε άμεσο είτε έμμεσο, το ύψος του οποίου συναρτάται άμεσα από το ασφάλιστρο ή τις προμήθειες αλλά δεν αποτελεί μέρος του ασφάλιστρου.
11. Ως «υπηρεσίες», νοούνται οι προβλεπόμενες στο άρθρο 2 του π.δ. 190/2006.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Άρθρο 4

Γενικές αρχές και κανόνες συμπεριφοράς

1. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής κατά την άσκηση της δραστηριότητάς του:
- α) δρα με εντιμότητα, νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους Πελάτες, τις Επιχειρήσεις και τις αντισταθμιστικές επιχειρήσεις,
- β) παρέχει τις υπηρεσίες του προς τους Πελάτες του με πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,
- γ) δημιουργεί, υιοθετεί και χρησιμοποιεί μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης,
- δ) δρα αμελλητί στις τυχόν εναντίον του αιτιάσεις των Πελατών,
- ε) υιοθετεί αποτελεσματικά μέτρα διαχείρισης σύγκρουσης συμφερόντων,
- στ) διαφυλάσσει τον μεταξύ (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών υγιή ανταγωνισμό, και
- ζ) οργανώνει κατάλληλα τις πληροφορίες και τα στοιχεία που χρησιμοποιεί και τα οποία οφείλει να τηρεί συνεχώς και για ικανό χρονικό διάστημα προκειμένου για την άσκηση της δραστηριότητάς της (αντ)ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, κατ' ελάχιστον σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

2. Δεν επιτρέπεται σε (Αντ)ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή να περιορίζει συμβατικά τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα.
3. Ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, η τήρηση του συνόλου των διατάξεων της παρούσας αποτελεί ευθύνη ξεχωριστά κάθε μέλους διοίκησης του (Αντ)ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή.
4. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής τηρεί τις υποχρεώσεις της παρούσας όχι μόνον προσυμβατικά, αλλά σε κάθε ευκαιρία επικοινωνίας με τον Πελάτη, είτε κατά τη διάρκεια της ισχύος της ασφαλιστικής σύμβασης είτε κατά τη λήξη της, και οπωσδήποτε ενόψει οποιασδήποτε αλλαγής επιμέρους όρων ή αλλαγής ασφαλιστικού προϊόντος ή αλλαγής Επιχείρησης.
5. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής προωθεί μόνο προϊόντα Επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται νόμιμα στην Ελλάδα.
6. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται μόνο με (Αντ)ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές που είναι εγγεγραμμένοι σε Μητρώο της Οδηγίας 2002/92/ΕΚ, οποιασδήποτε χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ενιαίου Οικονομικού Χώρου ή σε αντίστοιχο μητρώο τρίτης (εκτός ΕΕ/ΕΟΧ) χώρας.
7. Απαγορεύεται η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις (Κλάδος ΙΙΙ, άρθρο 5 του Ν. 4364/2016) από Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή που δεν κατέχει την ειδική προς τούτο πιστοποίηση που προβλέπεται από την εκάστοτε ισχύουσα σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.
8. Οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη που περιέρχονται σε γνώση και σε κατοχή του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή και των υπαλλήλων αυτού, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, με την επιφύλαξη εκπλήρωσης νόμιμης υποχρέωσης βάσει ειδικής νομοθετικής πρόβλεψης.
9. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ασκεί την επαγγελματική του δραστηριότητα χωρίς να θίγει την τιμή και την υπόληψη των συναδέλφων του ή να προκαλεί αμφιβολίες για την επαγγελματική τους ικανότητα ή αξιοπιστία. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ τους, οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές εξαντλούν όλα τα περιθώρια συμβιβασμού είτε απευθείας, είτε μέσω των επαγγελματικών τους ενώσεων.
10. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής αποφεύγει κάθε πράξη που θα έθετε σε αμφισβήτηση την αξιοπιστία του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης και επιδιώκει την εμπέδωση της εμπιστοσύνης σε αυτόν.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Άρθρο 5

Πρότυπα ενημέρωσης και επαγγελματικής συμπεριφοράς

1. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνει ο Πελάτης στο πλαίσιο των παρεχόμενων σε αυτόν υπηρεσιών:

α) είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη,

β) παρέχεται από πρόσωπο που είναι κατάλληλα καταρτισμένο και διαθέτει κάθε προβλεπόμενη στον νόμο πιστοποίηση, και

γ) λαμβάνει υπόψη τις ειδικότερες επενδυτικές επιλογές και ασφαλιστικές ανάγκες του Πελάτη, τις οικονομικές του δυνατότητες όπως αυτές του παρουσιάζονται και δηλώνονται από τον Πελάτη, και την ικανότητα κατανόησης των ειδικότερων όρων και κινδύνων του εκάστοτε προτεινόμενου ασφαλιστικού προϊόντος.

2. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να ικανοποιεί την υποχρέωση ενημέρωσης του άρθρου 11 του π.δ. 190/2006. Επιπρόσθετα, και με τους όρους του άρθρου 12 του π.δ. 190/2006, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ενημερώνει τον Πελάτη αν η πιστοποίηση γνώσεων που κατέχει του επιτρέπει τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων με επενδυτικά χαρακτηριστικά.

3. Για την υλοποίηση των υποχρεώσεων της προηγούμενης παραγράφου, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εκπονεί, σε φυσική ή σε ηλεκτρονική μορφή, συγκεκριμένα ενημερωτικά έντυπα για τον Πελάτη, διαφορετικά από τυχόν διαφημιστικά ή ενημερωτικά έντυπα των Επιχειρήσεων, ήτοι ξεχωριστά ως σώμα, διαφορετικού χρώματος και με την επωνυμία ή/και τον διακριτικό τίτλο ή/και το εμπορικό σήμα του. Τα έντυπα του προηγούμενου εδαφίου φέρουν με μεγάλα σκούρα γράμματα τον τίτλο «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 11 Π.Δ. 190/2006 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΑΣ».

4. Πριν τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ζητεί, και καταγράφει σε ξεχωριστό «ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», αναλυτικές πληροφορίες από τον Πελάτη για να διευκρινίσει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του, μεταξύ των οποίων και τις τυχόν επενδυτικές, καθώς και την πρόθεσή του για την ανάληψη των σχετικών κινδύνων. Το έντυπο αυτό περιέχει ερωτήσεις προσαρμοσμένες στον κλάδο και την πολυπλοκότητα του διανεμομένου κάθε φορά προϊόντος. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής συγκεντρώνει ιδίως πληροφορίες που τον βοηθούν να εκτιμήσει την ικανότητα του Πελάτη να αντιληφθεί τους όρους και τους κινδύνους της υπό διαπραγμάτευση ασφαλιστικής σύμβασης, ώστε, με γνώμονα την εξυπηρέτηση των αναγκών του Πελάτη, να τον συμβουλευσει αναλόγως.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

5. Βάσει των πληροφοριών που παρείχε εγγράφως ο Πελάτης, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής προτείνει, λαμβάνοντας υπόψη τα διαθέσιμα προϊόντα της Επιχείρησης, το προϊόν που ανταποκρίνεται πληρέστερα στις ανάγκες και στο συμφέρον του Πελάτη και του διευκρινίζει τους λόγους στους οποίους στηρίζει την πρόταση και τις συμβουλές του σχετικά με συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν. Οι διευκρινίσεις αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με τον σύνθετο χαρακτήρα της προτεινόμενης ασφαλιστικής σύμβασης.

6. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δεν προτρέπει τον Πελάτη στην εξαγορά ή την καταγγελία ασφαλιστικής σύμβασης για λόγους που δεν συναρτώνται με τα συμφέροντα και τις ανάγκες του Πελάτη.

7. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής εφαρμόζει αμελλητί τις οδηγίες και κατευθύνσεις των Επιχειρήσεων για την περιγραφή και την επεξήγηση του ασφαλιστικού προϊόντος στον Πελάτη και αξιοποιεί όλο το έντυπο υλικό που του παρέχουν οι Επιχειρήσεις. Επίσης, παραδίδει στον Πελάτη το σχετικό υλικό και λαμβάνει γραπτή προς τούτο απόδειξη από τον Πελάτη, αντίγραφο της οποίας διαβιβάζει ηλεκτρονικά προς την Επιχείρηση.

8. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής:

α) ερευνά και αναλύει τις ασφαλιστικές ανάγκες των Πελατών του και τους προτείνει τις κατάλληλες ασφαλιστικές συμβάσεις λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες επενδυτικές επιλογές και ασφαλιστικές ανάγκες τους, τις οικονομικές τους δυνατότητες όπως αυτές παρουσιάζονται από τους ίδιους τους Πελάτες και την ικανότητα των Πελατών να κατανοήσουν τους ειδικότερους όρους και κινδύνους του εκάστοτε προτεινόμενου ασφαλιστικού προϊόντος,

β) επεξηγεί τους όρους των ασφαλιστικών συμβάσεων που προτείνει, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Πελατών και διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνουν οι Πελάτες είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη,

γ) επισημαίνει στους Πελάτες τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής ή ακύρωσης ή εξαγοράς του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους καθώς και κάθε εξαίρεση από την ασφαλιστική κάλυψη, και τους ενημερώνει για την υποχρέωσή τους να προκαταβάλλουν τα ασφάλιστρα και για τις συνέπειες της μη έγκαιρης καταβολής των οφειλόμενων ασφαλίσεων,

δ) ενημερώνει τους Πελάτες για τα δικαιώματα εναντίωσης, υπαναχώρησης και καταγγελίας του συμβολαίου τους, και τους χορηγεί τα σχετικά έντυπα με απόδειξη παραλαβής, και

ε) ενημερώνει τους Πελάτες του σε περίπτωση που παύσει να ασκεί τη δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

9. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής απαγορεύεται να χρησιμοποιεί μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτες, παράνομες ή παραπλανητικές πράξεις και πρακτικές. Ιδίως απαγορεύεται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή να:

α) παρουσιάζει παραπλανητικά ασφαλιστήριο συμβόλαιο ως προς το ισχύον τιμολόγιο της Επιχείρησης και τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης,

β) υπόσχεται στον Πελάτη καλύψεις που δεν περιλαμβάνονται στο ασφαλιστικό προϊόν που προωθεί, ή αποκρύπτει κινδύνους που φέρει ο Πελάτης ή/και κόστος που τον επιβαρύνει,

γ) δημιουργεί, αναπαράγει και διαδίδει δηλώσεις και φήμες που δεν στηρίζονται σε επίσημα δημοσιοποιημένα στοιχεία και που γίνονται ενσυνείδητα και αφορούν στην οικονομική κατάσταση Επιχειρήσεων ή/και στην κατάρτιση και στην εν γένει ποιότητα των παρεχόμενων από άλλους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές υπηρεσιών,

δ) προσφέρει εκπτώσεις ή ειδικά ευεργετήματα με στόχο τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου,

ε) διαφημίζει εκπτώσεις, ωφελήματα ή/και παροχές που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και όρους των ασφαλιστικών συμβολαίων,

στ) διακρίνει μεταξύ Πελατών που έχουν τις ίδιες προϋποθέσεις ασφάλισης,

ζ) παραποιεί, αλλοιώνει και με οποιονδήποτε τρόπο παρεμβαίνει στη μορφή ή στο περιεχόμενο εγγράφων που αφορούν στην ασφαλιστική σύμβαση, όπως αιτήσεων, ασφαλιστηρίων συμβολαίων και αποδείξεων είσπραξης ασφαλίστρου,

η) εισπράττει ασφάλιστρο χωρίς να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες για τη σύναψη σύμβασης ασφάλισης, και

θ) παραδίδει στον Πελάτη μη γνήσιο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ (ΑΝΤ)ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Άρθρο 6

Οργάνωση παρεχόμενης πληροφορίας και στοιχείων συναλλαγής

1. Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της ειδικής κατηγορίας για την οποία διατηρεί εγγραφή στο μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου, αλλά και το εύρος και την πολυπλοκότητα των συμβάσεων για τις οποίες διαμεσολαβεί, ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διαθέτει κατάλληλη για τον όγκο και τη μορφή



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

των δραστηριοτήτων του λογιστική και μηχανογραφική οργάνωση, που είναι επαρκώς στελεχωμένη.

2. Η υποχρέωση της προηγούμενης παραγράφου εξειδικεύεται στις ακόλουθες ενέργειες:

α) αρχειοθετεί και διαθέτει τις καταστάσεις παρακολούθησης της είσπραξης ασφαλίστρων που του παρέχουν οι Επιχειρήσεις και οι αντασφαλιστικές επιχειρήσεις και τα αποδεικτικά για την εξόφληση των υπολοίπων που προκύπτουν από αυτές,

β) έχει προς διάθεση όλα τα ενημερωτικά προς τους Πελάτες έντυπα των συνεργαζόμενων Επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων,

γ) φυλάσσει τα έντυπα ή έγγραφα των συνεργαζόμενων Επιχειρήσεων και των αντασφαλιστικών επιχειρήσεων και τα χρησιμοποιεί για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται, και

δ) τηρεί τις υπογεγραμμένες αποδείξεις του άρθρου 8 παρ. 1β της παρούσας.

Άρθρο 7

Λοιπά πρότυπα οργάνωσης

1. Στην περίπτωση που ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής είναι μεσίτης ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων κατά την έννοια του άρθρου 15Α του Ν. 1569/1985, όπως ισχύει, θεσπίζει με γραπτή απόφαση της διοίκησης εμπορική πολιτική, με την οποία κατ' ελάχιστον θα περιφρουρείται η αυτονομία του από λοιπά συμφέροντα κυρίως Επιχειρήσεων και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων. Η απόφαση αυτή είναι διαθέσιμη στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις ζητηθεί.

2. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής μεριμνά ώστε όλα τα πρόσωπα που συμμετέχουν άμεσα στις εργασίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησής του να κατέχουν τις νόμιμες πιστοποιήσεις γνώσεων και να παρακολουθούν τακτικά σεμινάρια συναφή με το αντικείμενο, τουλάχιστον δε τα υποχρεωτικά σεμινάρια επανεκπαίδευσης και επαναπιστοποίησης γνώσεων σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

Άρθρο 8

Εντολοδόχοι Είσπραξης Ασφαλίστρων

1. Στην περίπτωση που η Επιχείρηση παρέχει εξουσιοδότηση και δίδει εντολή σε Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή να προβαίνει στην είσπραξη ασφαλίστρων από τον Πελάτη για λογαριασμό της, και εφόσον η καταβολή των ασφαλίστρων δεν



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

αποδεικνύεται από άλλα, ισοδύναμα μέσα όπως ενδεικτικά καταθετήρια σε τραπεζικό λογαριασμό και αποδεικτικά πληρωμής στα ΕΛΤΑ, ο Εντολοδόχος Είσπραξης Ασφαλίσεων παραδίδει στον Πελάτη:

- α) είτε τη νόμιμη απόδειξη εισπραξης ασφαλίσεων που εξέδωσε η Επιχείρηση,
- β) είτε υπογεγραμμένη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης της απόδειξης και εισπραξης των ασφαλίσεων, τα πλήρη φορολογικά και επαγγελματικά στοιχεία του εισπράξαντος, την επωνυμία της Επιχείρησης για λογαριασμό της οποίας εισπράττει τα ασφάλιστρα, τα πλήρη στοιχεία εξατομίκευσης του Πελάτη, τα καταβληθέντα από τον Πελάτη ασφάλιστρα καθώς και σύντομη περιγραφή της ασφάλισης για την οποία καταβλήθηκαν τα ασφάλιστρα.

Όλες οι παραπάνω αποδείξεις είναι τριπλότυπες, ένα στέλεχος παραδίδεται στον Πελάτη, το δεύτερο παραδίδεται στην Επιχείρηση και το τρίτο φυλάσσεται από τον Εντολοδόχο Είσπραξης Ασφαλίσεων.

2. Ο Εντολοδόχος Είσπραξης Ασφαλίσεων αποδίδει τα ασφάλιστρα στην Επιχείρηση σύμφωνα με το άρθρο 146 παρ. 1 του Ν. 4364/2016.

3. Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση στην εισπραξη ασφαλίσεων από τον Εντολοδόχο Είσπραξης Ασφαλίσεων, χωρίς τη γραπτή συναίνεση της Επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Άρθρο 9

Κυρώσεις

Για κάθε παράβαση της παρούσας η Τράπεζα της Ελλάδος επιβάλλει στον (Αντ)ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή ή στον Εντολοδόχο Είσπραξης Ασφαλίσεων κυρώσεις, σύμφωνα με το άρθρο 256 του Ν. 4364/2016.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 10

Έναρξη ισχύος - Τελικές διατάξεις

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Από τη δημοσίευση της παρούσας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως καταργείται η ΠΕΕ 31/2013 (ΦΕΚ Β 2556).

Οπουδήποτε γίνεται αναφορά ή παραπομπή στα άρθρα 10 ή 12 του π.δ. 298/1986, νοείται το άρθρο 9 της παρούσας.

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Υποδιοικητής

Ο Υποδιοικητής

Ο Διοικητής

Θεόδωρος Μητράκος

Ιωάννης Μουρμούρας

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές Αντίγραφο

Αθήνα, 22.4.2016

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Η Διευθύντρια

[υπογεγραμμένο]

Ιωάννα Σεληνιωτάκη