



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 89/5.4.2016

Θέμα: Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

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 II), 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 τα άρθρα 3 και 46 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) τον Κανονισμό 1094/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη Σύσταση Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΕ L 331 της 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού,
- ζ) τις «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ-BoS-13/164),



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- η) τον Ν. 4261/2014 (ΦΕΚ Α 107) «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και προληπτική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 3 αυτού,
- θ) την ΠΕΕ 86/5.4.2016 «Κανονισμός Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών»,
- ι) την ΠΕΕ 88/5.4.2016 «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις»,
- ια) την Απόφαση ΕΠΑΘ της Τράπεζας της Ελλάδος 122/3/15.12.2014 (ΦΕΚ Β 3533) «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές», και
- ιβ) 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 τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις τους, ως ακολούθως:

Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:
 - (α) σε Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Για τις εργασίες στο εξωτερικό, και κατόπιν γραπτού αιτήματος των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας εφόσον πεισθεί ότι για τις εργασίες αυτές οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές υπόκεινται σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας,
 - (β) σε Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές με έδρα σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και Ενιαίου Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα είτε με καθεστώς εγκατάστασης είτε με ελεύθερη παροχή υπηρεσιών, και
 - (γ) στα εν Ελλάδι υποκαταστήματα Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών με έδρα εκτός ΕΕ/ΕΟΧ.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

2. Η παρούσα 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 88/5.4.2016 για λογαριασμό ιδρύματος του άρθρου 3 παρ. 1 περ. 22 του Ν. 4261/2014.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής οφείλει να ανταποκρίνεται εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η αιτίαση και, όπου είναι δυνατόν, να παρέχει στοιχεία για το υπόχρεο ως άνω ίδρυμα που είναι αρμόδιο για την εξέτασή της.

3. Στην περίπτωση που ένα ίδρυμα της προηγούμενης παραγράφου έχει αναλάβει την ευθύνη έναντι του Αιτιώμενου για τις ενέργειες του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή κατά του οποίου στρέφεται η αιτίαση, όπως ενδεικτικά στην περίπτωση του συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ο εν λόγω Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δεν εξετάζει ο ίδιος την αιτίαση αλλά οφείλει να ενημερώνει τον Αιτιώμενο και να παραπέμπει την αιτίαση στο αρμόδιο ίδρυμα. Από την εφαρμογή της παρούσας παραγράφου εξαιρούνται τα Πιστωτικά Ιδρύματα, τα οποία οφείλουν να εξετάζουν τα ίδια τις σε βάρος τους αιτιάσεις.

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. 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 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.

2. 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. Ως «Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής», νοείται το πρόσωπο που ασκεί τη δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/2006.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

4. Ως «όργανο διοίκησης», νοείται το αποφασιστικό και εκτελεστικό, με εξουσία εκπροσώπησης, συλλογικό ή ατομικό όργανο του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, το επιφορτισμένο με την εν γένει διοίκησή του, όπως προβλέπεται από την εκάστοτε νομοθεσία περί εμπορικών εταιρειών αναλόγως της νομικής μορφής του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή. Στις ατομικές επιχειρήσεις, τον ρόλο του οργάνου διοίκησης έχει ο ίδιος ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής.

5. Ως «Πιστωτικό Ίδρυμα», νοείται το αναφερόμενο στο άρθρο 3 παρ. 1 περ. 1 του Ν. 4261/2014.

Άρθρο 3

Πολιτική και λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων

1. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων» η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. 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, με την εξαίρεση των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

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:

(α) η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον Αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,

(β) τα στοιχεία ταυτοποίησης του Αιτιώμενου,

(γ) συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης,



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- (δ) ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αίτηση, και
- (ε) η έκβαση της αίτησης.

2. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αίτησης ξεχωριστά.

Άρθρο 5

Διαδικασία για την απάντηση στις αιτιάσεις και την παροχή πληροφοριών

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής προβαίνει στις ακόλουθες, κατ' ελάχιστον, ενέργειες:

- (α) παραδίδει στον Αιτιώμενο για την παραλαβή της αίτησης απόδειξη η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής για τη διαχείριση της αίτησης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αίτηση, το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο Αιτιώμενος στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή, καθώς και τα στοιχεία β, γ και δ του παρόντος άρθρου,
- (β) απαντά εγγράφως και αιτιολογημένα στον Αιτιώμενο εντός συγκεκριμένης προθεσμίας, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης. Αν ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δεν ικανοποιεί πλήρως την αίτηση του Αιτιώμενου, ρητώς αναφέρει ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμένει στην αίτησή του. Τυχόν δε υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον Αιτιώμενο, και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αίτησης,
- (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 αιτιάσής του, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες,
- (ε) ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αίτησης,
- (στ) δημοσιοποιεί, ενδεικτικά με έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του δικτυακού τόπου του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, καθώς και τις πληροφορίες των στοιχείων β, γ και δ του παρόντος άρθρου.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

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 στα 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 καθορίζει τις διαδικασίες τακτικής αναφοράς στα αρμόδια όργανα διοίκησης των πληροφοριών που 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.

Άρθρο 7

Υποχρέωση αναφοράς

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος όποτε ζητηθεί κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που τον αφορούν.

Άρθρο 8

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 απόφαση ΕΠΑΘ 122/3/15.12.2014 (ΦΕΚ Β 3533).



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

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