

Προπαρασκευαστικές Κατευθυντήριες Γραμμές
σχετικά με τις ρυθμίσεις εποπτείας και διακυβέρνησης προϊόντων
ασφαλιστικών επιχειρήσεων και διανομένων ασφαλιστικών προϊόντων

Μετά την έκδοση της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων και μέχρι την ενσωμάτωσή της στην ελληνική έννομη τάξη, υιοθετούνται ως ακολούθως οι «Προπαρασκευαστικές Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τις ρυθμίσεις εποπτείας και διακυβέρνησης προϊόντων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και διανομένων ασφαλιστικών προϊόντων» της ΕΙΟΡΑ:

1. Πεδίο εφαρμογής

Οι προπαρασκευαστικές κατευθυντήριες γραμμές αφορούν:

- α) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις της παραγράφου 1 του άρθρου 3 του ν. 4364/2016 με έδρα στην Ελλάδα, εξαιρουμένων των αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 1 του άρθρου 7 του ίδιου νόμου, για το σύνολο των εργασιών τους στην Ελλάδα και στο εξωτερικό,
- β) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα είτε με καθεστώς εγκατάστασης είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών,
- γ) στα υποκαταστήματα στην Ελλάδα ασφαλιστικών επιχειρήσεων τρίτης χώρας της παραγράφου 3 του άρθρου 3 του ν. 4364/2016, και
- δ) στα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 7 του άρθρου 2 του π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.

2. Ορισμοί

Για τις ανάγκες του παρόντος, δίδονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1. Ως «παραγωγός», νοείται κάθε ασφαλιστική επιχείρηση που ασκεί οποιονδήποτε από τους κλάδους των άρθρων 4 και 5 του ν. 4364/2016 και στην οποία αφορούν οι προπαρασκευαστικές δραστηριότητες.
- 2. Ως «διανομέας», νοείται κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο που πωλεί ασφαλιστικά προϊόντα.
- 3. Ως «αγορά-στόχος», νοείται η ομάδα πελατών για την οποία ο παραγωγός σχεδιάζει το προϊόν.
- 4. Ως «στρατηγική διανομής» νοείται η στρατηγική του παραγωγού ή του διανομέα, η οποία καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο τα ασφαλιστικά προϊόντα διανέμονται στους πελάτες σε συμμόρφωση με την κείμενη ασφαλιστική νομοθεσία.

5. Ως «προϊόντα», νοούνται οι ασφαλίσεις κατά ζημιών και ζωής που απαριθμούνται στα άρθρα 4 και 5 του ν. 4364/2016 ή στο παράρτημα Ι και στο παράρτημα ΙΙ της Οδηγίας 2009/138/ΕΚ «Φερεγγυότητα ΙΙ».

6. Ως «πελάτης», νοείται ο λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος και ο τρίτος δικαιούχος ασφαλιστικής παροχής και αποζημίωσης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, καθώς και οποιοδήποτε πρόσωπο γίνεται αποδέκτης της καθ' οιονδήποτε τρόπο διανομής ασφαλιστικών προϊόντων.

7. Ως «σύγκρουση συμφερόντων», νοείται ενδεικτικά μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες καταστάσεις:

α) ο παραγωγός ή/και ο διανομέας ενδέχεται να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος του πελάτη,

β) ο παραγωγός ή/και ο διανομέας έχει, ως προς τη σύναψη ή την έκβαση της ασφάλισης, συμφέρον αντικρουόμενο προς το συμφέρον του πελάτη,

γ) ο παραγωγός ή/και ο διανομέας έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο να ευνοήσει τα συμφέροντα ενός πελάτη σε βάρος των συμφερόντων άλλου πελάτη, και

δ) ο παραγωγός ή/και ο διανομέας 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.

8. Ως «όργανο διοίκησης», νοείται:

α) για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, το διοικητικό συμβούλιο (ΔΣ), και

β) για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, 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.

3. Πολιτική και διαδικασίες διακυβέρνησης προϊόντων (1^η, 2^η, 3, 4^η και 12^η κατευθυντήριες γραμμές)

Ο παραγωγός υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διακυβέρνησης Προϊόντων» (εφεξής ΠΔΠ), η οποία διέπει τον σχεδιασμό, την παρακολούθηση, την επανεξέταση και τη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων. Η ΠΔΠ καταρτίζεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό, τους προστηθέντες και τους συνεργαζόμενους διανομείς του παραγωγού. Αρμόδιο να εγκρίνει, να υιοθετεί, να επανεξετάζει και να τροποποιεί την ΠΔΠ είναι αποκλειστικά το όργανο διοίκησης του παραγωγού.

Το όργανο διοίκησης του παραγωγού επανεξετάζει την ΠΔΠ ανά τακτά χρονικά διαστήματα για να διασφαλίζεται ότι η ΠΔΠ εξακολουθεί να εξυπηρετεί αποτελεσματικά τους στόχους της παραγράφου 2 του παρόντος

και ότι είναι ακόμη ισχυρή και επίκαιρη, την τροποποιεί δε όποτε είναι απαραίτητο. Το όργανο διοίκησης του παραγωγού φέρει την ευθύνη να επιβλέπει την εφαρμογή της ΠΔΠ και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με εκείνη των υπαλλήλων και των συνεργαζόμενων με τον παραγωγό διανομέων.

Η ΠΔΠ περιλαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα και διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται ότι:

- α) οι επιδιώξεις, τα συμφέροντα και τα χαρακτηριστικά των πελατών λαμβάνονται δεόντως υπόψη κατά τον σχεδιασμό των προϊόντων,
- β) ακολουθείται κατάλληλη διαχείριση σύγκρουσης συμφερόντων από τον παραγωγό, και
- γ) ο παραγωγός λαμβάνει έγκαιρα τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα για προϊόντα τα οποία ενδέχεται να έχουν επιζήμιες συνέπειες για τους πελάτες.

Η πολιτική και οι διαδικασίες του παρόντος άρθρου πρέπει να είναι ανάλογα προς το επίπεδο πολυπλοκότητας και τους κινδύνους που σχετίζονται με τα προϊόντα καθώς και με τη φύση, την έκταση και την πολυπλοκότητα της δραστηριότητας του παραγωγού.

Όλες οι ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο παραγωγός και ιδίως το όργανο διοίκησης αυτού σε σχέση με την εφαρμογή της παρούσας πρέπει να είναι δεόντως τεκμηριωμένες από Πρακτικά ΔΣ και άλλα, εσωτερικά ή/και απευθυντέα έγγραφα του παραγωγού. Τα έγγραφα του προηγούμενου εδαφίου τηρούνται από τον παραγωγό για σκοπούς εποπτείας και τίθενται στη διάθεση της Τράπεζας της Ελλάδος.

4. Αγορά-στόχος (5^η κατευθυντήρια γραμμή)

Η ΠΔΠ περιλαμβάνει όλα τα στάδια που είναι απαραίτητα για τον προσδιορισμό της σχετικής αγοράς-στόχου ενός προϊόντος.

Ο παραγωγός σχεδιάζει και διαθέτει στην αγορά μόνον προϊόντα τα οποία έχουν χαρακτηριστικά που είναι σύμφωνα με τα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου, ενώ χρησιμοποιεί το δίκτυο διανομής που προσδιορίζεται στο πλαίσιο της ΠΔΠ ως κατάλληλο για τη διανομή του εκάστοτε προϊόντος βάσει των χαρακτηριστικών της αγοράς-στόχου, των συμφερόντων και των επιδιώξεών της.

Όταν ο παραγωγός αποφασίζει αν ένα προϊόν είναι σύμφωνο ή όχι με τα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά μιας συγκεκριμένης αγοράς-στόχου, εξετάζει και λαμβάνει υπόψη το επίπεδο πληροφοριών που διαθέτει η αγορά-στόχος και τον βαθμό κατανόησης και γνώσης της αγοράς-στόχου για τους χρηματοπιστωτικούς μηχανισμούς. Επίσης, προσδιορίζει τις ομάδες των πελατών στον οποίων τα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά κρίνει ότι ενδεχομένως δεν ανταποκρίνεται το προϊόν.

5. Δεξιότητες, γνώσεις και εμπειρία του προσωπικού που ασχολείται με τον σχεδιασμό προϊόντων - Εξωπορισμός σχεδιασμού προϊόντων (6^η και 11^η κατευθυντήρια γραμμή)

Ο παραγωγός διασφαλίζει ότι το άμεσα ή έμμεσα ασχολούμενο με τον σχεδιασμό των προϊόντων προσωπικό του διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και εμπειρία για την ορθή κατανόηση των κύριων χαρακτηριστικών του προϊόντος, καθώς και των συμφερόντων, των επιδιώξεων και των χαρακτηριστικών της αγοράς-στόχου. Επίσης, διατηρεί ακέραια την ευθύνη για την εφαρμογή της ΠΔΠ όταν αναθέτει σε τρίτο με εξωπορισμό δραστηριοτήτων τον σχεδιασμό προϊόντων για λογαριασμό του.

6. Δοκιμή προϊόντος (7^η κατευθυντήρια γραμμή)

Πριν από τη διάθεση ενός προϊόντος ή σε περίπτωση μεταβολής της αγοράς-στόχου ή αλλαγών σε υφιστάμενο προϊόν, ο παραγωγός διενεργεί κατάλληλη δοκιμή του προϊόντος στους δυνητικούς πελάτες. Η δοκιμή προϊόντος πρέπει να αξιολογεί αν το προϊόν συνάδει με τις επιδιώξεις της αγοράς-στόχου καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του προϊόντος. Στη δοκιμή μπορεί να περιλαμβάνεται ανάλυση σεναρίων.

Ο παραγωγός δεν διαθέτει το προϊόν στην αγορά, εάν τα αποτελέσματα της δοκιμής προϊόντος δείχνουν ότι το προϊόν δεν ευθυγραμμίζεται με τα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου.

Η δοκιμή προϊόντος περιλαμβάνει τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα, τα οποία διαφοροποιούνται ανάλογα με:

- α) το είδος και τη φύση του προϊόντος, και
- β) τον σχετικό κίνδυνο να αποβεί το προϊόν επιζήμιο για τους πελάτες.

7. Παρακολούθηση προϊόντος - Διορθωτικά μέτρα (8^η και 9^η κατευθυντήριες γραμμές)

Μετά τη διανομή του προϊόντος, ο παραγωγός παρακολουθεί συνεχώς ότι το προϊόν παραμένει ευθυγραμμισμένο με τα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου.

Σε περίπτωση που ο παραγωγός εντοπίσει, κατά τη διάρκεια ζωής ενός προϊόντος, περιστάσεις οι οποίες σχετίζονται με το προϊόν και εγκυμονούν κίνδυνο επιζήμιων συνεπειών για τους πελάτες, ο παραγωγός λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την άμβλυνση του κινδύνου και την αποφυγή της επανεμφάνισης των επιζήμιων συνεπειών. Στην περίπτωση αυτή, ο παραγωγός κοινοποιεί αμελλητί κάθε διορθωτικό μέτρο στους ενδιαφερόμενους διανομείς και στους πελάτες.

8. Διανομείς προϊόντων (10^η κατευθυντήρια γραμμή)

Ο παραγωγός επιλέγει, με τη δέουσα προσοχή, διανομείς οι οποίοι είναι κατάλληλοι για την αγορά-στόχο, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εκάστοτε προϊόντος. Παρέχει, επίσης, στους διανομείς όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των χαρακτηριστικών του εκάστοτε προϊόντος, που διασφαλίζουν ότι οι διανομείς θα εφαρμόσουν σωστά τις προβλέψεις της ΠΔΠ. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι σαφείς, ακριβείς, επικαιροποιημένες και επαρκείς ώστε οι διανομείς να είναι σε θέση, ενδεικτικά:

α) να κατανοούν και να τοποθετούν καταλλήλως το προϊόν στην αγορά-στόχο, και

β) να προσδιορίζουν την αγορά-στόχο για την οποία έχει σχεδιαστεί το προϊόν αλλά και την ομάδα των πελατών στα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά των οποίων το προϊόν ενδεχομένως δεν ανταποκρίνεται.

Ο παραγωγός λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο προκειμένου να παρακολουθεί ότι οι διανομείς ενεργούν σύμφωνα με την ΠΔΠ και τις πληροφορίες που τους παρέχει. Επίσης, εξετάζει, αν οι διανομείς απευθύνουν το εκάστοτε προϊόν στους πελάτες που ανήκουν στη σχετική αγορά-στόχο. Εάν ο παραγωγός εκτιμά ότι συγκεκριμένοι διανομείς δεν ανταποκρίνονται στους στόχους της ΠΔΠ ή δεν συμμορφώνονται με αυτήν και τις χορηγηθείσες σε αυτούς πληροφορίες, λαμβάνει σχετικά διορθωτικά μέτρα.

9. Πολιτική διανομής προϊόντων (13^η, 18^η, 19^η και 21^η κατευθυντήριες γραμμές)

Ο διανομέας θεσπίζει και υλοποιεί «Διαδικασία Διανομής Προϊόντων» (εφεξής ΔΔΠ), η οποία προβλέπει τα απαραίτητα μέτρα και τις διαδικασίες που του επιτρέπουν την εις βάθος εξέταση και γνώση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προτίθεται να προσφέρει στους πελάτες. Ο διανομέας επανεξετάζει τη ΔΔΠ, ώστε να διασφαλίζει ότι αυτή εξακολουθεί να εξυπηρετεί αποτελεσματικά τους στόχους του άρθρου 10 του παρόντος και ότι είναι ακόμη ισχυρή και επίκαιρη, την τροποποιεί δε όποτε είναι απαραίτητο.

Η ΔΔΠ είναι ανάλογη προς το επίπεδο πολυπλοκότητας και τους κινδύνους που σχετίζονται με τα προς διανομή ή διανεμόμενα προϊόντα καθώς και με τη φύση, την έκταση και την πολυπλοκότητα της δραστηριότητας του διανομέα.

Ο διανομέας καταρτίζει τη ΔΔΠ εγγράφως και τη διαθέτει στο προσωπικό του, στους προστηθέντες και τους κάθε είδους συνεργάτες του που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα στη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Εάν ο διανομέας καταρτίζει ή εφαρμόζει στρατηγική διανομής, αυτή δεν επιτρέπεται να έρχεται σε αντίθεση με τη στρατηγική διανομής και την αγορά-στόχο που έχει προσδιορίσει ο παραγωγός του ασφαλιστικού προϊόντος. Η στρατηγική διανομής τροποποιείται κατά διακριτική ευχέρεια του διανομέα.

Όλες οι ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο διανομέας και κυρίως το όργανο διοίκησης αυτού, σε σχέση με την εφαρμογή της παρούσας, πρέπει να είναι

δεόντως τεκμηριωμένες από αποφάσεις του οργάνου διοίκησης και από άλλα, εσωτερικά ή/και απευθυντέα έγγραφα του διανομέα. Οι αποφάσεις και τα έγγραφα του προηγούμενου εδαφίου τηρούνται από τον διανομέα για σκοπούς εποπτείας και τίθενται στη διάθεση της Τράπεζας της Ελλάδος.

10. Στόχος της Διαδικασίας Διανομής Προϊόντων - Ρόλος του οργάνου διοίκησης (14^η, 15^η και 20^η κατευθυντήριες γραμμές)

Στόχοι της ΔΔΠ είναι:

- α) η πρόληψη και η άμβλυση των επιζήμιων συνεπειών για τους πελάτες στο στάδιο διανομής του ασφαλιστικού προϊόντος,
- β) η κατάλληλη διαχείριση συγκρούσεως συμφερόντων από τον διανομέα, και
- γ) ότι οι επιδιώξεις, τα συμφέροντα και τα χαρακτηριστικά των πελατών λαμβάνονται δεόντως υπόψη κατά τη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων.

Το όργανο διοίκησης του διανομέα εγκρίνει και έχει την τελική ευθύνη για τη υιοθέτηση, την υλοποίηση και κάθε μετέπειτα επανεξέταση και τροποποίηση της ΔΔΠ καθώς και τη συνεχή συμμόρφωσή του διανομέα με αυτές.

Ο διανομέας ενημερώνει αμελλητί τον παραγωγό εάν αντιληφθεί ότι το προϊόν δεν ανταποκρίνεται στα συμφέροντα, τις επιδιώξεις και τα χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου ή εάν υποπέσουν στην αντίληψή του άλλες περιστάσεις σε σχέση με το προϊόν οι οποίες αυξάνουν τον κίνδυνο επιζήμιων συνεπειών για τους πελάτες.

11. Πληροφόρηση από τον παραγωγό (16^η και 17^η κατευθυντήριες γραμμές)

Η ΔΔΠ πρέπει να διασφαλίζει ότι ο διανομέας λαμβάνει και αξιοποιεί κάθε απαραίτητη πληροφορία από τον παραγωγό σχετικά με το ασφαλιστικό προϊόν, τη διαδικασία έγκρισης του προϊόντος και την αγορά-στόχο, προκειμένου να κατανοεί τα χαρακτηριστικά των πελατών για τους οποίους έχει σχεδιαστεί το προϊόν, καθώς και τα χαρακτηριστικά τυχόν ομάδων πελατών για τους οποίους είναι ακατάλληλο.

Η ΔΔΠ πρέπει, επίσης, να διασφαλίζει ότι ο διανομέας λαμβάνει από τον παραγωγό και αξιοποιεί κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το προϊόν, προκειμένου ο διανομέας να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του έναντι των πελατών. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων, τους κινδύνους και τα έξοδά τους, καθώς και περιστάσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν σύγκρουση συμφερόντων επιζήμια για τους πελάτες.