



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1109

19 Απριλίου 2016

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

#### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Διαδικασία διακανονισμού και καταβολής αποζημίωσης από σύμβαση ιδιωτικής ασφάλισης για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από τη χρήση αυτοκινήτων.....	1
Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις.....	2
Κανονισμός Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών.....	3

#### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. Πράξης 87/5.4.2016	(1)
Διαδικασία διακανονισμού και καταβολής αποζημίωσης από σύμβαση ιδιωτικής ασφάλισης για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από τη χρήση αυτοκινήτων	

#### 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΄ 13/5.2.2016) «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 Ασφάλισεων 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 διατά-

ξεις της νομοθεσίας περί της ιδιωτικής ασφάλισης και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 3 αυτού,

γ) το Π.δ. 237/1986 (ΦΕΚ Α΄ 110) «Κωδικοποίηση των διατάξεων του Ν. 489/1976 περί υποχρεωτικής ασφάλισης της εξ ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης», όπως ισχύει με τον Ν. 4261/2014 (ΦΕΚ Α΄ 107/5.5.2014),

δ) τον Ν. 2496/1997 (ΦΕΚ Α΄ 87) «Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις»,

ε) τον Ν. 3557/2007 (ΦΕΚ Α΄ 100) «Τροποποίηση του Π.δ. 237/1986 (ΦΕΚ 110/Α΄) με το οποίο κωδικοποιήθηκε ο Ν. 489/1976 Περί υποχρεωτικής ασφάλισης της εξ ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης (ΦΕΚ 331/Α΄) και άλλες διατάξεις», και ιδίως τη διάταξη του άρθρου 6 παρ. 2 αυτού,

στ) την απόφαση ΕΠΑΘ της Τράπεζας της Ελλάδος 3/5/26.1.2011 (ΦΕΚ Β΄ 706) «Διαδικασία διακανονισμού και καταβολής στους δικαιούχους αποζημίωσης από σύμβαση ιδιωτικής ασφάλισης για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από τη χρήση αυτοκινήτων και συναφείς οργανωτικές υποχρεώσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων», και

ζ) ότι με την παρούσα απόφαση δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει:

Να καθορίσει τη διαδικασία διακανονισμού και καταβολής στους δικαιούχους κάθε αποζημίωσης που απορρέει από ασφαλιστική σύμβαση υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία αυτοκινήτου και οφείλεται σύμφωνα με τους όρους αυτής και τις διατάξεις του Π.δ. 237/1986 όπως ισχύει, καθώς και τις κυρώσεις για την παράβαση διατάξεων της παρούσας, ως ακολούθως:

#### Άρθρο 1

##### Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και στους αλληλασφαλιστικούς συνεταιρισμούς του άρθρου 3 παρ. 1, 3 και 11 του Ν. 4364/2016 εφόσον ασκούν τον Κλάδο 10 των ασφαλίσεων κατά ζημιών του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. (ι) του ίδιου νόμου, πλην όσων αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 7 παρ. 1 εδ. (α) του Ν. 4364/2016, για το σύνολο των ασφαλί-

σεων που αυτοί συνάπτουν, τόσο στην Ελλάδα όσο και στα λοιπά κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ενιαίου Οικονομικού Χώρου μέσω υποκαταστημάτων ή με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Για τις ασφαλίσεις που οι ως άνω Επιχειρήσεις συνάπτουν σε τρίτες χώρες (εκτός ΕΕ/ΕΟΧ), η παρούσα εφαρμόζεται εφόσον οι επιχειρήσεις αυτές δεν υπόκεινται σε αντίστοιχες υποχρεώσεις στις χώρες αυτές.

2. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ/ΕΟΧ για τις ασφαλίσεις που συνάπτουν στην Ελλάδα, είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών είτε μέσω υποκαταστήματος, στον Κλάδο 10 των ασφαλίσεων κατά ζημιών του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. (ι) του Ν. 4364/2016.

#### Άρθρο 2 Ορισμοί

1. Ως «αίτηση αποζημίωσης», νοείται η αίτηση του άρθρου 6 παρ. 6 του Π.δ. 237/1986, όπως ισχύει, που μπορεί να έχει τη μορφή και το περιεχόμενο του Παραρτήματος Ι, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας, καθώς και οι κάθε είδους δηλώσεις και έγγραφα που αναφέρονται στο άρθρο 6 παρ. 9 του Π.δ. 237/1986.

2. Ως «απάντηση», νοείται η αιτιολογημένη άρνηση υποβολής προσφοράς της Επιχείρησης προς το Ζημιωθέν Πρόσωπο, ως προβλέπεται από το άρθρο 6 παρ. 6 εδάφιο β' του Π.δ. 237/1986.

3. Ως «Ασφαλισμένος», νοείται το πρόσωπο του άρθρου 1 στοιχ. β' του Π.δ. 237/1986, όπως ισχύει.

4. Ως «εκτίμηση επί υλικών ζημιών», νοείται η προσκομιζόμενη στην Επιχείρηση από το Ζημιωθέν Πρόσωπο έκθεση για την εκτίμηση της υλικής ζημίας που υπέστη αυτό, συνεπεία συγκεκριμένου τροχαίου συμβάντος.

5. Ως «εκτίμηση συνθηκών ατυχήματος», νοείται η προσκομιζόμενη στην Επιχείρηση από το Ζημιωθέν Πρόσωπο έκθεση για τη διερεύνηση του βαθμού υπαιτιότητας των οδηγών και των πραγματικών συνθηκών υπό τις οποίες έλαβε χώρα το τροχαίο ατύχημα.

6. Ως «Επιχειρήσεις», νοούνται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί του άρθρου 1 της παρούσας.

7. Ως «Ζημιωθέν Πρόσωπο», νοείται το πρόσωπο του άρθρου 1 στοιχ. γ' του Π.δ. 237/1986, όπως ισχύει.

8. Ως «ιατρική εκτίμηση», νοείται η προσκομιζόμενη στην Επιχείρηση από το Ζημιωθέν Πρόσωπο έκθεση ιατρών συναφούς ειδικότητας με την επελθούσα σωματική βλάβη του Ζημιωθέντος Προσώπου, για την εκτίμηση της σωματικής βλάβης που αυτό υπέστη, συνεπεία συγκεκριμένου τροχαίου συμβάντος.

9. Ως «ιατρική πραγματογνωμοσύνη», νοείται η έκθεση των οριζομένων από την Επιχείρηση ιατρών συναφούς ειδικότητας με την επελθούσα σωματική βλάβη του Ζημιωθέντος Προσώπου, για την εκτίμηση της σωματικής βλάβης που αυτό υπέστη, συνεπεία συγκεκριμένου τροχαίου συμβάντος.

10. Ως «πραγματογνωμοσύνη επί υλικών ζημιών», νοείται η έκθεση των οριζομένων από την Επιχείρηση πραγματογνωμών για την εκτίμηση της υλικής ζημίας που υπέστη το Ζημιωθέν Πρόσωπο, συνεπεία συγκεκριμένου τροχαίου συμβάντος.

11. Ως «πραγματογνωμοσύνη συνθηκών ατυχήματος», νοείται η έκθεση των οριζομένων από την Επιχείρηση

ση πραγματογνωμών για τη διερεύνηση του βαθμού υπαιτιότητας των οδηγών και των πραγματικών συνθηκών υπό τις οποίες έλαβε χώρα το τροχαίο ατύχημα.

12. Ως «προσφορά», νοείται η πρόταση που υποβάλλει η Επιχείρηση προς το Ζημιωθέν Πρόσωπο, ως προβλέπεται από το άρθρο 6 παρ. 6 εδάφιο α' του Π.δ. 237/1986 και που κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει τα στοιχεία του άρθρου 6 της παρούσας.

#### Άρθρο 3

Κανόνες που διέπουν τη διαδικασία διακανονισμού

1. Η Επιχείρηση καταβάλλει κάθε επιμέλεια για τον άμεσο διακανονισμό των ζημιών από τροχαία ατυχήματα ώστε, εντός της τρίμηνης προθεσμίας που τάσσεται από το άρθρο 6 παρ. 6 του Π.δ. 237/1986, σε περίπτωση που η ευθύνη δεν αμφισβητείται και η ζημία έχει αποτιμηθεί, να υποβάλει εγγράφως αιτιολογημένη προσφορά αποζημίωσης, ενώ, σε περίπτωση που η ευθύνη αμφισβητείται ή δεν έχει ακόμη διαπιστωθεί σαφώς ή η ζημία δεν έχει αποτιμηθεί πλήρως, να υποβάλει εγγράφως αιτιολογημένη απάντηση επί των σημείων που περιέχονται στην αίτηση του δικαιούχου αποζημίωσης.

2. Η απάντηση της Επιχείρησης είναι αιτιολογημένη κατά τρόπον ώστε να προκύπτει ο συγκεκριμένος λόγος για τον οποίο η Επιχείρηση αρνείται να αποζημιώσει το Ζημιωθέν Πρόσωπο.

3. Η Επιχείρηση αξιολογεί τις υποχρεώσεις της, όπως αυτές πηγάζουν ιδίως από το άρθρο 10 παρ. 1 του Π.δ. 237/1986, με βάση το σύνολο των στοιχείων που έχει στη διάθεση της, κατά περίπτωση.

4. Κατά την αποτίμηση της ζημίας, η Επιχείρηση, πέραν της δήλωσης του Ασφαλισμένου της, συνεκτιμά τα τιμολόγια και τις αποδείξεις παροχής υπηρεσιών, τα αντίγραφα των εκτιμήσεων επί υλικών ζημιών οχήματος, ιατρικών εκτιμήσεων και εκτιμήσεων συνθηκών ατυχήματος, ή την πραγματογνωμοσύνη επί υλικών ζημιών, την ιατρική πραγματογνωμοσύνη ή την πραγματογνωμοσύνη συνθηκών ατυχήματος που τυχόν υπάρχουν για τη συγκεκριμένη ασφαλιστική περίπτωση.

#### Άρθρο 4

Αίτηση αποζημίωσης

1. Η αίτηση αποζημίωσης υποβάλλεται με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (διαβιβάζεται με επιστολή, τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μήνυμα κινητής τηλεφωνίας, ή κατατίθεται στην ίδια την Επιχείρηση και στα οριζόμενα από την Επιχείρηση, κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 4 του παρόντος άρθρου, γραφεία ή φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία χορηγούν σχετική απόδειξη παράδοσης και παραλαβής).

2. Ελάχιστο περιεχόμενο της απόδειξης παράδοσης και παραλαβής εγγράφων αποτελεί ο αύξων αριθμός της εκδοθείσας απόδειξης, η απεικόνιση του σήματος και της επωνυμίας της Επιχείρησης, η αναγραφή του ονοματεπώνυμου και της διεύθυνσης κατοικίας του Ασφαλισμένου ή του Ζημιωθέντος Προσώπου, η υπογραφή του, η περιγραφή του είδους του εγγράφου που παραδόθηκε και παραλήφθηκε, η ημερομηνία παράδοσης και παραλαβής του εγγράφου, το ονοματεπώνυμο, η ιδιότητα και η υπογραφή του παραλαβόντος υπαλλήλου.

3. Με απόδειξη παράδοσης και παραλαβής εγγράφου εξομοιώνονται: α) έντυπο των Ελληνικών Ταχυδρομείων με την υπογραφή υπαλλήλου της Επιχείρησης για την

παραλαβή συστημένης επιστολής, β) αποδεικτικό διαβίβασης τηλεομοιοτυπίας στον αριθμό που έχει δημοσιοποιήσει η Επιχείρηση κατά την παρ. 4 του παρόντος άρθρου, γ) αποδεικτικό διαβίβασης στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που έχει δημοσιοποιήσει η Επιχείρηση κατά την παρ. 4 του παρόντος άρθρου, δ) μήνυμα κινητής τηλεφωνίας στον αριθμό που έχει δημοσιοποιήσει η Επιχείρηση κατά την παρ. 4 του παρόντος άρθρου, και ε) έκθεση επίδοσης δικαστικού επιμελητή, όπως προβλέπεται στις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

4. Η Επιχείρηση υποχρεούται να τηρεί διαρκώς αναρτημένα στον οικείο δικτυακό της τόπο (website) τα στοιχεία επικοινωνίας, στα οποία περιλαμβάνονται τουλάχιστον η ταχυδρομική διεύθυνση, ο αριθμός κινητού τηλεφώνου, ο αριθμός τηλεομοιοτυπίας (fax) και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), όλων των γραφείων και των εξουσιοδοτημένων φυσικών και νομικών προσώπων για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου.

#### Άρθρο 5

##### Χρόνος διενέργειας πραγματογνωμοσύνης επί υλικών ζημιών οχήματος

Στις περιπτώσεις που η Επιχείρηση κρίνει ότι απαιτείται η διενέργεια πραγματογνωμοσύνης επί υλικών ζημιών, τη διενεργεί, υπό την προϋπόθεση εντοπισμού του οχήματος στον τόπο που έχει γνωστοποιηθεί από το Ζημιωθέν Πρόσωπο, το αργότερο εντός δεκαπέντε ημερών εάν το ατύχημα συνέβη στην Ελλάδα και, το αργότερο εντός είκοσι πέντε ημερών, εάν το ατύχημα συνέβη στο εξωτερικό, με την επιφύλαξη περιπτώσεων κατά τις οποίες αλλοδαπό Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης υποχρεούται στη διεξαγωγή της διαδικασίας διακανονισμού ή έχει επιληφθεί αυτού. Οι ως άνω προθεσμίες αρχίζουν από την ημερομηνία κατά την οποία υποβάλλεται στην Επιχείρηση οποιαδήποτε από τα έγγραφα του άρθρου 4 παρ. 1 της παρούσας.

#### Άρθρο 6

##### Προσφορά και διακανονισμός τροχαίου ατυχήματος

1. Στην προσφορά αποζημίωσης της Επιχείρησης του άρθρου 6 παρ. 6 περ. α' του Π.δ. 237/1986 περιλαμβάνονται, ως ελάχιστο περιεχόμενο, το ακριβές προσφερόμενο προς το Ζημιωθέν Πρόσωπο ποσό αποζημίωσης καθώς και ο τόπος, ο χρόνος και ο τρόπος πληρωμής του ποσού της αποζημίωσης ή αυτούσιας αποκατάστασης της ζημίας.

2. Ο χρόνος πληρωμής που αναφέρει η προσφορά αποζημίωσης δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τις δέκα ημέρες από την προσφορά. Αν συμφωνηθεί αυτούσια αποκατάσταση της ζημίας, ο χρόνος αυτής δεν μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι ημέρες από τη συμφωνία, εκτός αντίθετης ειδικής συμφωνίας των μερών.

3. Κατά την εξόφληση, το Ζημιωθέν Πρόσωπο υποχρεούται να παραδίδει στην Επιχείρηση τα πρωτότυπα τιμολόγια και τις πρωτότυπες αποδείξεις υπηρεσιών κάθε σχετικής ζημίας ή δαπάνης, εφόσον αυτό απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία για τη νόμιμη καταβολή της αποζημίωσης.

#### Άρθρο 7

##### Πληροφόρηση Ασφαλισμένου

1. Η Επιχείρηση επισυνάπτει στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης από τροχαίο ατύχημα, το οποίο παραδίδει στον Ασφαλισμένο, πέραν των αναφερόμενων στην ασφαλιστική νομοθεσία εντύπων, τα εξής έγγραφα: έντυπο δήλωσης τροχαίου ατυχήματος και έντυπο αίτησης αποζημίωσης. Για την παράδοση αυτή, λαμβάνει σχετική απόδειξη παραλαβής από τον Ασφαλισμένο.

2. Στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο γίνεται συνοπτική μνεία του περιεχομένου της παρούσας.

#### Άρθρο 8

##### Λήψη αντιγράφων

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν. 2472/1997, ο Ασφαλισμένος και το Ζημιωθέν Πρόσωπο δικαιούνται να παραλαμβάνουν αντίγραφα όλων των εγγράφων που τηρεί η Επιχείρηση σχετικά με την επελευθέρωση ζημιάς, για την έκβαση της οποίας έχουν έννομο συμφέρον, καθώς και απόδειξη παράδοσης και παραλαβής τους. Προς διασφάλιση της εγκυρότητας τους, τα αντίγραφα των εγγράφων φέρουν τη σφραγίδα της Επιχείρησης.

#### Άρθρο 9

##### Διοικητικές κυρώσεις

Για οποιαδήποτε παράβαση όσων ορίζονται στην παρούσα, επιβάλλονται οι κυρώσεις του άρθρου 256 παρ. 3 του Ν. 4364/2016 (ΦΕΚ Α' 13).

#### Άρθρο 10

##### Έναρξη ισχύος - Τελικές διατάξεις

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΑΡΘΡΟΥ 6 ΠΑΡ. 6 Π.Δ. 237/86  
ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ

.....

Ζητώ την αποζημίωσή μου για το ατύχημα που έγινε στις ..... και  
ώρα ..... στην περιοχή ..... και στην οδό  
.....

Παραθέτω εν συντομία τα ακόλουθα στοιχεία:

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΖΗΜΙΟΓΟΝΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

ΟΝΟΜ/ΜΟ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΣΤΑΘ. ΤΗΛ.  
ΚΙΝ.ΤΗΛ.  
E-MAIL  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΥΚΛ/ΡΙΑΣ  
ΜΑΡΚΑ/ΤΥΠΟΣ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ο οδηγός που με χτύπησε υπέπεσε στην ακόλουθη παράβαση (σημειώνω με X στην  
αριστερή πλευρά):

	Ξεκίνησε από στάση / άνοιξε την πόρτα
	Εγκατέλειπε χώρο στάθμευσης / ιδιωτικό χώρο / έβγαινε από χωματόδρομο
	Εισερχόταν σε χώρο στάθμευσης / ιδιωτικό χώρο / χωματόδρομο
	Άλλαξε λωρίδα
	Προσπέρασε
	Έστριψε απότομα
	Έκανε όπισθεν
	Μπήκε στο αντίθετο ρεύμα κυκλοφορίας
	Έκανε αναστροφή

	Παραβίασε κόκκινο φωτεινό σηματοδότη
	Παραβίασε σήμα STOP
	Άλλο.....

Η κίνηση των οχημάτων ήταν ως εξής (σχεδιάγραμμα):

--

Τα σημεία σύγκρουσης των οχημάτων ήταν:

Όχημα αιτούντος	Ζημιογόνο Όχημα

Παρόντες ήταν οι μάρτυρες (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, σταθ. τηλέφωνο, κινητό):

- 1.
- 2.

Τραυματίστηκαν οι: 1.  
2.

Αυτή τη στιγμή το όχημά μου βρίσκεται διαθέσιμο για πραγματογνωμοσύνη στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΛΟΙΠΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

.....  
.....  
.....  
.....

(τόπος & ημερομηνία)

Ο ΑΙΤΩΝ

Η πράξη αυτή και το Παράρτημα, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής, να δημοσιευθούν στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Διοικητής  
ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ

Αριθμ. Πράξης 88/5.4.2016 (2)  
Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

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 ανασφάλισης (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. 2496/1997 (ΦΕΚ Α' 87) «Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις»,

δ) 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,

ε) τις «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ-BoS-12/069) EL,

στ) την ΠΕΕ 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β 9) «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις», και

ζ) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει:

Να καθορίσει τη διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τις σχετικές οργανωτικές υποχρεώσεις τους, ως ακολούθως:

Άρθρο 1  
Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

(α) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και στους αλληλασφαλιστικούς συνεταιρισμούς του άρθρου 3 παρ. 1, 3 και 11 του Ν. 4364/2016, πλην όσων αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών εμπίπτουν στις διατάξεις

του άρθρου 7 παρ. 1 εδ. α αυτού, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Για τις εργασίες στο εξωτερικό, και κατόπιν γραπτού αιτήματος, η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας στις Επιχειρήσεις του προηγούμενου εδαφίου εφόσον πεισθεί ότι για τις εργασίες αυτές υπόκεινται σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας, και

(β) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ/ΕΟΧ για τις ασφαλίσσεις που συνάπτονται στην Ελλάδα είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών είτε μέσω υποκαταστήματος.

2. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται όταν μια Επιχείρηση της παρ. 1 του παρόντος άρθρου λαμβάνει αίτηση σχετικά με:

(α) δραστηριότητες άλλες από εκείνες που ρυθμίζονται κανονιστικά από τις «αρμόδιες αρχές», σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού 1094/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ή

(β) τις δραστηριότητες άλλου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έναντι του οποίου η συγκεκριμένη Επιχείρηση δεν έχει νομική ή κανονιστική ευθύνη, και εφόσον οι εν λόγω δραστηριότητες αποτελούν την ουσία της αίτησης.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, η Επιχείρηση οφείλει να ανταποκρίνεται αποσαφηνίζοντας τη θέση της επί της αίτησης και, όπου είναι δυνατόν, να παρέχει στοιχεία για το υπόχρεο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που είναι αρμόδιο για την εξέταση της αίτησης.

Άρθρο 2  
Ορισμοί

1. Ως «αίτηση», νοείται η έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε Επιχείρηση από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχει η Επιχείρηση. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

2. Ως «Αιτιώμενος», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αίτηση προς εξέταση από Επιχείρηση και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αίτηση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

3. Ως «Επιχείρηση», νοείται κάθε ασφαλιστική επιχείρηση και αλληλασφαλιστικός συνεταιρισμός του άρθρου 1 παρ. 1 της παρούσας.

Άρθρο 3

Πολιτική και λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων - Υποχρεώσεις έναντι του Αιτιώμενου

1. Η Επιχείρηση υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το διοικητικό συμβούλιο της Επιχείρησης υιοθετεί την πολιτική του προηγούμενου εδαφίου, επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συμμόρφωση της Επιχείρησης με αυτήν.

2. Η Επιχείρηση διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνηση τους.

Ο επικεφαλής της εν λόγω λειτουργίας διαθέτει όλα τα μέσα και όλες τις εξουσίες να επικοινωνεί με τα κατάλληλα κάθε φορά πρόσωπα ή υπηρεσιακές μονάδες της Επιχείρησης για την άντληση κάθε πληροφορίας αναγκαίας για την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίας. Τα στοιχεία επικοινωνίας του επικεφαλής της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων γνωστοποιούνται στην Τράπεζα της Ελλάδος, εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την έναρξη ισχύος της παρούσας, και εντός πέντε (5) ημερών από κάθε αντικατάσταση ή αναπλήρωσή του.

3. Η Επιχείρηση διασφαλίζει ότι οι αιτίσεις αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, ενώ τυχόν αναφερόμενες συγκρούσεις συμφερόντων εντοπίζονται και καταπολεμώνται αποτελεσματικά.

4. Η Επιχείρηση τηρεί αρχείο, που μπορεί να είναι και ηλεκτρονικό, όπου αυθημερόν καταχωρίζει τις υποβαλλόμενες αιτίσεις και τηρεί πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στον χειρισμό κάθε αιτίας ξεχωριστά στον αντίστοιχο φάκελο. Ελάχιστο περιεχόμενο εκάστου φακέλου είναι τα ακόλουθα:

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

(β) τα ατομικά στοιχεία του Αιτιώμενου,

(γ) σύντομη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίας,

(δ) ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αίτηση, και

(ε) η έκβαση της αιτίας, π.χ. αν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στη δικαιοσύνη.

5. Η Επιχείρηση κατ' ελάχιστον προβαίνει στα ακόλουθα:

(α) παραδίδει στον Αιτιώμενο για την παραλαβή της αιτίας απόδειξη η οποία μπορεί να αποστέλλεται και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η Επιχείρηση για τη διαχείριση της αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της μονάδας που θα χειριστεί την αίτηση, το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο Αιτιώμενος στην Επιχείρηση, καθώς και τα στοιχεία β, γ και δ της παρούσας παραγράφου,

(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 αιτίας. Αν η Επιχείρηση δεν ικανοποιεί πλήρως την αίτηση του Αιτιώμενου, ρητώς αναφέρει ότι ο Αιτιώμενος έχει δικαίωμα να εμμένει στην αίτηση του. Τυχόν δε υπέρβαση της ως άνω προθεσμίας αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον Αιτιώμενο, και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας,

(γ) ενημερώνει τον Αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού διαχείρισης της αιτίας δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του,

(δ) ενημερώνει τον Αιτιώμενο για τις αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματος του, όπως ενδεικτικά τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και τον Συνήγορο Καταναλωτή, καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες,

(ε) ενημερώνει τον Αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίας, και

(στ) δημοσιοποιεί, ενδεικτικά μέσω εγγράφων προ-συμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του οικείου δικτυακού τόπου (website), τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση των αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, καθώς και τις πληροφορίες των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου.

#### Άρθρο 4

##### Διερεύνηση αιτών και λήψη διορθωτικών μέτρων

1. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων του άρθρου 3 παρ. 1 της παρούσας, η Επιχείρηση 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 αιτίσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπίζει τυχόν συστηματικά αίτια ή κοινά αίτια που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, και να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απόλειψη των προβλημάτων αυτών.

2. Η Επιχείρηση 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 έχει λάβει.

#### Άρθρο 5

##### Υποχρέωση αναφοράς

Η Επιχείρηση παρέχει έγγραφη ενημέρωση στην Τράπεζα της Ελλάδος όποτε ζητηθεί, αλλά οπωσδήποτε μέχρι τις 31 Ιανουαρίου κάθε ημερολογιακού έτους, για τις αιτίσεις του προηγούμενου ημερολογιακού έτους και συγκεκριμένα:

(α) τον αριθμό των αιτιάσεων που παρέλαβε,

(β) στατιστικά στοιχεία του άρθρου 3 της παρούσας, παρ. 4, περιπτώσεις γ, δ και ε, και

(γ) τον μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για τη διεκπεραίωσή τους.

#### Άρθρο 6

##### 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 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β' 9) «Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις».

Η πράξη αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Διοικητής

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ

Αριθμ. πράξης 86/5.4.2016 (3)

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 Ασφάλισεων 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/ΕΚ 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 και 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) 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 διαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει:

Να καθορίσει το πλαίσιο αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς των ασφαλιστικών και αντα-

σφαλιστικών 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 εγκατάστασης τους. Όπου απαιτείται, γίνεται ειδικότερη αναφορά στον Ν. 1569/1985, όπως ισχύει.

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 δραστηριότητα 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,

δ) δεν ολιγωρούν στην αντιμετώπιση των αιτιάσεων ή των διαφορών που ενδεχομένως προκύπτουν 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 αντασφαλιστικών επιχειρήσεων.

### Άρθρο 3 Ορισμοί

1. Ως «αντασφάλιση», νοείται η δραστηριότητα του άρθρου 3 παρ. 7 του Ν. 4364/2016, όπως ισχύει.

2. Ως «αντασφαλιστική διαμεσολάβηση», νοείται η δραστηριότητα που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 4 του Π.δ. 190/2006, όπως ισχύει.

3. Ως «Αντασφαλιστικοί 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 Ασφαλιστρών» 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,

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 συ-

ναρτάται άμεσα από το ασφάλιστρο ή τις προμήθειες αλλά δεν αποτελεί μέρος του ασφαλιστρού.

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 αντασφαλιστικές 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.

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 III, 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.

#### 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 πρόθεση 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.

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 υποχρέωση 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.

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 συμβόλαια 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 III

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

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

α) αρχαιοθετεί 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. 1 β της παρούσας.

##### Άρθρο 7

Λοιπά πρότυπα οργάνωσης

1. Στην περίπτωση που ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής είναι μεσίτης ασφαλίσσεων 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 διαμεσολάβησης 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 αποδεικνύεται από άλλα, ισοδύναμα μέσα όπως ενδεικτικά καταθετήρια σε τραπεζικό λογαριασμό και αποδεικτικά πληρωμής στα ΕΛΤΑ, ο Εντολοδόχος Είσπραξης Ασφαλίστρων παραδίδει στον Πελάτη:

α) είτε τη νόμιμη απόδειξη είσπραξης ασφαλίστρων που εξέδωσε η Επιχείρηση,

β) είτε υπογεγραμμένη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης της απόδειξης και είσπραξης των ασφαλίστρων, 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 Ασφαλίστρων.

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

3. Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση στην είσπραξη ασφαλίστρων από τον Εντολοδόχο Είσπραξης Ασφαλίστρων, 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 Ασφαλίστρων κυρώσεις, σύμφωνα με το άρθρο 256 του Ν. 4364/2016.

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 πράξη αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Διοικητής

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ



\* 0 2 0 1 1 0 9 1 9 0 4 1 6 0 0 1 2 \*

**ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ**

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 \* ΑΘΗΝΑ 104 32 \* ΤΗΛ. 210 52 79 000 \* FAX 210 52 79 054  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: <http://www.et.gr> – e-mail: [webmaster.et@et.gr](mailto:webmaster.et@et.gr)