



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 31/30-09-2013

Θέμα: Κανονισμός Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών

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

- α) το άρθρο 55Α του έχοντος ισχύ νόμου (ν. 3424/1927, ΦΕΚ Α' 298) Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος,
- β) τον Ν. 3867/2010 «Εποπτεία Ιδιωτικής Ασφάλισης, σύσταση εγγυητικού κεφαλαίου ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, οργανισμοί αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών» (ΦΕΚ Β 128), και ιδίως το άρθρο 1 αυτού,
- γ) τον Ν. 3229/2004 «Εποπτεία και έλεγχος ιδιωτικής ασφάλισης, εποπτεία και έλεγχος τυχερών παιχνιδιών, εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α 38), όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 3 αυτού,
- δ) τον Ν. 2496/1997 (ΦΕΚ Α 87) «Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις»,
- ε) 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, όπως ισχύουν μετά το Ν. 3746/2009 (ΦΕΚ Α 27) και ιδίως το άρθρο 71 παρ. 9 αυτού,
- στ) το ν.δ. 400/1970 (ΦΕΚ Α 10) «Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως», όπως ισχύει, και ιδίως τα άρθρα 6 παρ.3 και 3<sup>α</sup>, 33, 49 και 120 αυτού,
- ζ) το π.δ. 298/1986 (ΦΕΚ Α 133) «Δικαιώματα και υποχρεώσεις ασφαλιστικών πρακτόρων και παραγωγών ασφαλίσεων και Κανονισμός Συμπεριφοράς για την άσκηση του επαγγέλματος αυτών», όπως ισχύει,
- η) το π.δ. 190/1996 (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)»,
- θ) 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»,
- ι) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 16/21-05-2013 (ΦΕΚ Β 1257/23-05-2013) «Εκπαίδευση και πιστοποίηση γνώσεων των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών»,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- ια) την Απόφαση ΕΠΑΘ 40/06/25-05-2012 (ΦΕΚ Β 1780) «*Τροποποίηση της υπ' αριθμ. Κ3-8010/08-08-2007 (ΦΕΚ Β 1600/17-08-2000) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης αναφορικά με την εγγραφή συντονιστών ασφαλιστικών συμβούλων στο Επιμελητήριο*»,
- ιβ) το από 27-09-2013 Εισηγητικό Σημείωμα της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, και
- ιγ) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ τα εξής:

#### ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ (ΑΝΤ)ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

##### Άρθρο 1

##### Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας Πράξης εφαρμόζονται 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. 190/1996, όπως ισχύει, εφόσον δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια και ανεξάρτητα από τη χώρα καταγωγής ή εγκατάστασής τους.
2. Κατ' εξαίρεση, τα άρθρα 8 και 9 παρ. 2 της παρούσας εφαρμόζονται μόνο στα πρόσωπα της προηγούμενης παραγράφου που δραστηριοποιούνται και εδρεύουν στην ελληνική επικράτεια. Όπου απαιτείται, γίνεται ειδικότερη αναφορά στον Ν. 1569/1985, όπως ισχύει.

##### 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,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

β) τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που νόμιμα ασκούν την δραστηριότητα της ασφάλισης στην Ελλάδα (εφεξής «Εταιρείες»), και τις αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, 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 Εταιρείες 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 ολιγορούν στην αντιμετώπιση των παραπόνων 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 Εταιρειών.

#### Άρθρο 3

#### Ορισμοί

1. Ως «Αντασφάλιση», νοείται η δραστηριότητα του άρθρου 80 παρ.1 του ν.δ. 400/70, όπως ισχύει.
2. Ως «Αντασφαλιστική Διαμεσολάβηση», νοείται η δραστηριότητα που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 4 του π.δ. 190/1996, όπως ισχύει.
3. Ως «Αντασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές», νοούνται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν τη δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 4 του π.δ. 190/1996, όπως ισχύει.
4. Ως «Ασφάλιση», νοείται η άσκηση των κλάδων του άρθρο 13 ν.δ. 400/1970, όπως ισχύει.
5. Ως «Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση», νοείται η δραστηριότητα που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/1996, όπως ισχύει.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

6. Ως «Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές», νοούνται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που ασκούν την δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/1996, όπως ισχύει.
7. Ως «Ασφάλιστρα», νοούνται τα οριζόμενα στο άρθρο 2α εδάφ. (κβ) του ν.δ. 400/1970, όπως ισχύει.
8. Ως «Εντολοδόχος Είσπραξης Ασφαλίσεων», νοείται κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο που εμπίπτει στη διάταξη του άρθρου 33 παρ. 2 ν.δ. 400/70, όπως ισχύει. Στους Εντολοδόχους Είσπραξης Ασφαλίσεων περιλαμβάνονται και οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές, εφόσον τους έχει δοθεί σχετική εντολή.
9. 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.
10. Ως «Σύγκρουση Συμφερόντων», νοείται ενδεικτικά μια ή περισσότερες από τις ακόλουθες καταστάσεις:
  - α) ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής είναι πιθανό 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 άλλου πελάτη σε βάρος συμφερόντων 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.
11. Ως «Υπερπρομήθεια», νοείται κάθε Έξοδο Πρόσκτησης, είτε Άμεσο είτε Έμμεσο, το ύψος του οποίου συναρτάται άμεσα από το Ασφάλιστρο ή τις Προμήθειες δίχως να αποτελεί μέρος του Ασφαλίστρου.
12. Ως «Υπηρεσίες», νοούνται οι προβλεπόμενες στο άρθρο 2 π.δ. 190/1996.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

### ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

#### Άρθρο 4

#### Γενικές Αρχές και Κανόνες Συμπεριφοράς

1. Οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές κατά την άσκηση της δραστηριότητάς τους:



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- α) δρουν με εντιμότητα, νόμιμα και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους Πελάτες και τις Εταιρείες,
  - β) παρέχουν τις Υπηρεσίες του προς τους Πελάτες του με πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,
  - γ) δημιουργούν, υιοθετούν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης,
  - δ) δρουν αμελλητί στις τυχόν εναντίον τους αιτιάσεις των Πελατών,
  - ε) υιοθετούν αποτελεσματικά μέτρα διαχείρισης Σύγκρουσης Συμφερόντων,
  - στ) διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ τους, και
  - ζ) οργανώνουν κατάλληλα τις πληροφορίες και τα στοιχεία που χρησιμοποιούν και τα οποία οφείλουν να τηρούν συνεχώς και για ικανό χρονικό διάστημα προκειμένου για την άσκηση της δραστηριότητας της (Αντ)ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, κατ' ελάχιστον σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας.
2. Δεν επιτρέπεται στους (Αντ)ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές να περιορίζουν συμβατικά τις υποχρεώσεις τους, που απορρέουν από την παρούσα.
  3. Ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, η τήρηση του συνόλου των διατάξεων της παρούσας αποτελεί ευθύνη κάθε μέλους διοίκησης του (Αντ)ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή ξεχωριστά.
  4. Οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές τηρούν 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 Εταιρείας.
  5. Οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές προωθούν μόνο προϊόντα Εταιρειών που δραστηριοποιούνται νόμιμα στην Ελλάδα.
  6. Οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές συνεργάζονται μόνο με άλλους (Αντ)ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές που είναι εγγεγραμμένοι σε Μητρώο της Οδηγίας 2002/92/ΕΚ, οποιασδήποτε χώρας της ΕΕ και της ΕΟΧ ή σε αντίστοιχο μητρώο τρίτης χώρας.
  7. Με την επιφύλαξη του άρθρου 9 παρ. 2 της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 16/21-05-2013, απαγορεύεται η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις (Κλάδος ΙΙΙ, άρθρο 13 ν.δ. 400/1970) από Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή που δεν κατέχει την ειδική προς τούτο πιστοποίηση που προβλέπεται από την ανωτέρω Πράξη.
  8. Οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη που περιέχονται σε



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

γνώση και σε κατοχή του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή και των υπαλλήλων, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες παρασχέθηκαν, με την επιφύλαξη εκπλήρωσης νόμιμης υποχρέωσης βάσει ειδικής νομοθετικής πρόβλεψης, όπως για παράδειγμα της νομοθεσίας για την αποφυγή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

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. Οι (Αντ)ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές αποφεύγουν κάθε πράξη που θα έθετε σε αμφισβήτηση την αξιοπιστία του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης και επιδιώκει την προβολή και την εμπέδωση της πολλαπλής σημασίας του θεσμού στη συνείδηση του κοινωνικού συνόλου.

#### Άρθρο 5

#### Πρότυπα Ενημέρωσης και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς

1. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνει ο Πελάτης στο πλαίσιο της παρεχόμενης σε αυτόν υπηρεσίας (Αντ)ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης:

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

β) αν παρέχεται από υπάλληλο ή άλλο συνεργάτη του (Αντ)ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, αυτός είναι κατάλληλα καταρτισμένος και διαθέτει κάθε προβλεπόμενη στο νόμο προς τούτο πιστοποίηση, και

γ) λαμβάνει υπόψη τις ειδικότερες επενδυτικές επιλογές και (αντ)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 π.δ. 190/1996. Επιπρόσθετα όσων αναφέρονται στο άρθρο 11 του π.δ. 190/1996, και με τα μέσα του άρθρου 12 του π.δ. 190/1996, 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 Εταιρειών, ήτοι ξεχωριστά ως σώμα, διαφορετικού χρώματος και με την επωνυμία ή/και τον διακριτικό τίτλο



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ή/και το εμπορικό σήμα του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή. Τα έντυπα του προηγούμενου εδαφίου φέρουν με μεγάλα σκούρα γράμματα τον τίτλο «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 11 Π.Δ. 190/1996 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 επενδυτικού κινδύνου. 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 του υπό διαπραγμάτευση (αντ)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 Εταιρείας, 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 Εταιρειών για την περιγραφή και την εξήγηση του (αντ)ασφαλιστικού προϊόντος στον Πελάτη και αξιοποιεί όλο το έντυπο υλικό που του παρέχουν οι Εταιρείες. Επίσης, παραδίδει στον Πελάτη το σχετικό υλικό και λαμβάνει σχετική γραπτή απόδειξη από τον Πελάτη, αντίγραφο της οποίας αποστέλλει ηλεκτρονικά προς την Εταιρεία.

8. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής:

α) ερευνά και αναλύει τις ασφαλιστικές ανάγκες των Πελατών του και προτείνει σε αυτούς 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 κατανόησης από τους Πελάτες των ειδικότερων όρων και κινδύνων του εκάστοτε προτεινόμενου ασφαλιστικού προϊόντος,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

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, αλλά και για τις συνέπειες της μη έγκαιρης καταβολής των 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 τον Πελάτη του σε περίπτωση που παύσει να ασκεί τη δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

9. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής απαγορεύεται να χρησιμοποιεί μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτες ή παραπλανητικές πράξεις και πρακτικές, όπως είναι ιδίως:

α) η παραπλανητική παρουσίαση ασφαλιστηρίου συμβολαίου ως προς το ισχύον τιμολόγιο της Εταιρείας και τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης,

β) η υπόσχεση στον πελάτη καλύψεων που δεν περιλαμβάνονται στο ασφαλιστικό προϊόν που προωθεί ή η απόκρυψη κινδύνων που φέρει ο Πελάτης,

γ) η δημιουργία, αναπαραγωγή και διάδοση δηλώσεων και φημών που δεν στηρίζονται σε επίσημα δημοσιοποιημένα στοιχεία και που γίνονται ενσυνείδητα και αφορούν την οικονομική κατάσταση Εταιρειών ή/και την κατάρτιση και την εν γένει ποιότητα των παρεχόμενων από άλλους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές υπηρεσιών,

δ) η προσφορά εκπτώσεων ή ειδικών ευεργετημάτων με στόχο της σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου,

ε) η διαφήμιση και παροχή εκπτώσεων και ωφελημάτων που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και όρους των ασφαλιστικών συμβολαίων, και

στ) οι διακρίσεις μεταξύ Ασφαλίσεων που έχουν τις ίδιες προϋποθέσεις ασφάλισης.

### 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





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

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) αρχειοθετεί και διαθέτει τις καταστάσεις παρακολούθησης της είσπραξης Ασφαλιστρών που του παρέχουν οι Εταιρείες 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 Εταιρειών,

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

δ) τηρεί τις ενυπόγραφες αποδείξεις του άρθρου 9 παρ. 1 Β της παρούσας.

#### Άρθρο 7

##### Λοιπά Πρότυπα Οργάνωσης

1. Στην περίπτωση που ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής είναι μεσίτης ασφαλίσεων κατά την έννοια του άρθρου 15Α του Ν. 1569/1985, όπως ισχύει, θεσπίζει με γραπτή απόφαση της διοίκησης εμπορική πολιτική, με την οποία κατ' ελάχιστο θα περιφρουρείται η αυτονομία του από λοιπά συμφέροντα κυρίως Εταιρειών. Η απόφαση αυτή είναι διαθέσιμη στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις ζητηθεί.

2. Ο (Αντ)ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής μεριμνά ώστε οι υπάλληλοι και οι συνεργάτες του, που συμμετέχουν άμεσα στις εργασίες Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, να παρακολουθούν τακτικά σεμινάρια συναφή με το αντικείμενο και τουλάχιστον τα υποχρεωτικά προγράμματα επανεκπαίδευσης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

### ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

#### Άρθρο 8

Ελάχιστο περιεχόμενο των συμβάσεων πρόσκτησης ασφαλιστικών εργασιών

1. Οι συμβάσεις έργου μεταξύ των Εταιρειών και των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών είναι γραπτές, περιλαμβάνουν δε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, και τουλάχιστον:



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- α) τον αριθμό μητρώου του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή στο αρμόδιο Επαγγελματικό Επιμελητήριο, την έδρα και τον Αριθμό Φορολογικού του Μητρώου,
- β) τα ποσοστά των (Υπερ)Προμηθειών ξεχωριστά ανά κλάδο ασφάλισης και ανά ασφαλιστική κάλυψη, τυχόν καταβαλλόμενα έξοδα και κάθε χρηματική ή άλλη αμοιβή και επίδομα, και την υλικοτεχνική υποδομή που παρέχει η αντισυμβαλλόμενη Εταιρεία βάσει της σχετικής πολιτικής που εφαρμόζει,
- γ) τον Κανονισμό Πωλήσεων της Εταιρείας, τον οποίο ρητά συμφωνεί να εφαρμόζει ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής,
- δ) την τυχόν εξουσιοδότηση και εντολή για είσπραξη Ασφαλιστρων από τον Πελάτη για λογαριασμό της αντισυμβαλλόμενης Εταιρείας, μαζί με το ανώτατο επιτρεπόμενο ποσό Ασφαλιστρων προς είσπραξη και τις προϋποθέσεις αναθεώρησής του, και ρητή αναφορά στην προθεσμία και τις λοιπές πρόνοιες του άρθρου 33 παρ. 2 ν.δ. 400/1970, όπως ισχύει,
- ε) την υποχρέωση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή να παρέχει στην αντισυμβαλλομένη του Εταιρεία κάθε αναγκαίο στοιχείο για τη σε βάθος και δίκαιη εξέταση τυχόν αιτίασης του Πελάτη που θα υποβληθεί σε βάρος του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, στο πλαίσιο όσων προβλέπονται στην Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 3/2013,
- στ) τα ελάχιστα κριτήρια για την αξιολόγηση της καταλληλότητας συνεργασίας του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με την αντισυμβαλλομένη του Εταιρεία, κατά τα πρότυπα και τον Εσωτερικό Κανονισμό λειτουργίας της, και
- ζ) την υποχρέωση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, σε περίπτωση λύσης της σύμβασης συνεργασίας με την Εταιρεία, να της επιστρέψει εντός δεκαπέντε ημερών ό,τι του είχε παραδώσει στο πλαίσιο της μεταξύ τους σύμβασης ως υποστηρικτικό-βοηθητικό εξοπλισμό, όπως ενδεικτικά όλο το έντυπο, ενημερωτικό και διαφημιστικό υλικό, τα τιμολόγια, τις επιγραφές, τις αποδείξεις, τα συμβόλαια και τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό. Υπογράφεται ξεχωριστά απόδειξη παράδοσης και παραλαβής.

2. Ειδικά οι συμβάσεις πρακτόρευσης και οι γνωστοποιήσεις για την τυχόν λύση αυτών αποστέλλονται με ηλεκτρονικά μέσα στην Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο του άρθρου 4 Ν. 1569/1985, σε ψηφιοποιημένη και προσβάσιμη μορφή, όπως ενδεικτικά σε μορφή .pdf ή άλλη, καθώς και στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της αρμόδιας Διεύθυνσης της Τράπεζας της Ελλάδος.

#### Άρθρο 9

##### Εντολοδόχοι Είσπραξης Ασφαλιστρων

1. Στην περίπτωση που οι Εταιρείες παρέχουν εξουσιοδότηση και δίδουν εντολή σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα να προβαίνουν στην είσπραξη Ασφαλιστρων από τον Πελάτη για λογαριασμό



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

τους, και εφόσον η καταβολή των Ασφαλίσεων δεν αποδεικνύεται από άλλα, ισοδύναμα μέσα όπως ενδεικτικά καταθετήρια σε τραπεζικό λογαριασμό και αποδεικτικά πληρωμής στα ΕΛΓΑ, οι Εντολοδόχοι Είσπραξης Ασφαλίσεων παραδίδουν στον Πελάτη:

α) είτε τη νόμιμη απόδειξη είσπραξης Ασφαλίσεων που εξέδωσε η Εταιρεία,  
β) είτε απλή αθεώρητη και ενυπόγραφη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης της απόδειξης και είσπραξης των Ασφαλίσεων, τα πλήρη φορολογικά και επαγγελματικά στοιχεία του εισπράξαντος, την επωνυμία της Εταιρείας για λογαριασμό της οποίας εισπράττει το Ασφάλιστρο, τα πλήρη στοιχεία εξατομίκευσης του Πελάτη, το καταβληθέν από τον Πελάτη Ασφάλιστρο καθώς και σύντομη περιγραφή του συμβολαίου ή της κάλυψης για την οποία καταβλήθηκε το Ασφάλιστρο.

2. Οι Εντολοδόχοι Είσπραξης Ασφαλίσεων αποδίδουν το Ασφάλιστρο στην Εταιρεία σύμφωνα με το άρθρο 33 παρ. 2 ν.δ. 400/1970.

3. Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση στην είσπραξη Ασφαλίσεων από το Εντολοδόχο Είσπραξης Ασφαλίσεων σε συνεργάτη του, χωρίς την γραπτή συναίνεση της Εταιρείας.

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

##### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Άρθρο 10

Κυρώσεις

Για κάθε παράβαση της παρούσας Πράξης και με την επιφύλαξη όσων ορίζονται στην ασφαλιστική νομοθεσία, η Τράπεζα της Ελλάδος επιβάλλει στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή ή εντολοδόχο είσπραξης ασφαλίσεων, πρόστιμο σύμφωνα με το άρθρο 120 Ν.Δ/τος 400/1970.

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

##### ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 11

Μεταβατικές και Τελικές Διατάξεις

1. Η παρούσα δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και ισχύει από 01-01-2014, πλην του άρθρου 8 που ισχύει από 31-03-2014.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

2. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Πράξης, καταργείται το π.δ. 298/1986. Εφεξής, οπουδήποτε γίνεται αναφορά ή παραπομπή στα άρθρα 10 ή 12 του π.δ. 298/1986, νοείται το άρθρο 10 της παρούσας.

Ο Υποδιοικητής  
Ιωάννης Παπαδάκης

Η Υποδιοικητής  
Ελένη Λουρή-Δενδρινού

Ο Διοικητής  
Γεώργιος Προβόπουλος

Ακριβές αντίγραφο,

Αθήνα, 09-10-2013

Ο Διευθυντής

Σπύρος Γ. Ζάρκος