

ΣΧΕΔΙΟ ΠΡΑΞΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΗ

ΘΕΜΑ: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος, αφού έλαβε υπόψη:

1. Το άρθρο 55Α του έχοντος ισχύ νόμου (ν. 3424/1927, ΦΕΚ Α' 298) Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος,
2. Το Ν. 3687/10 «*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,
3. Το Ν. 3229/04 «*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,
4. Το Ν. 2496/97 (ΦΕΚ Α 87) «*Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις*»
5. Το Ν. 1569/85 (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 το άρθρο 21 παρ. 1 αυτού,
6. Το ν.δ. 400/70 (ΦΕΚ Α 10) «*Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως*», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 33 αυτού,
7. Το π.δ. 298/86 (ΦΕΚ Α 133) «*Δικαιώματα και υποχρεώσεις ασφαλιστικών πρακτόρων και παραγωγών ασφαλίσεων και Κώδικας δεοντολογίας για την άσκηση του επαγγέλματος αυτών*», όπως ισχύει,
8. Το π.δ. 190/06 (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)*», όπως ισχύει, και
9. 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*», όπως ισχύει,

ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

ΑΠΟΦΑΣΙΣΕ τα κάτωθι:

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Άρθρο 1

Σκοπός

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας είναι να θέσει το πλαίσιο κανόνων που θα διασφαλίσουν τη σωστή συνεργασία των διαμεσολαβητών με τους ασφαλισμένους, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, τις εποπτικές αρχές και εν γένει όλους όσους σχετίζονται με την ιδιωτική ασφάλιση.
2. Ο Κώδικας εισάγει πρότυπα για τη συμπεριφορά και τη ποιότητα των υπηρεσιών που αναμένεται να προσφέρουν οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και θεσπίζει κανόνες που θα 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 την απαιτούμενη προσοχή και επιμέλεια προς τους ασφαλισμένους, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, τις εποπτικές αρχές και όσους σχετίζονται με την ιδιωτική ασφάλιση,
 - β) παρέχουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες τους με πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία,
 - γ) θεσπίζουν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης, άμεσης αντιμετώπισης παραπόνων ή διαφορών και αποτελεσματικής διαχείρισης περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων,
 - δ) συμβάλλουν στην εύρυθμη λειτουργία της ασφαλιστικής και γενικότερης χρηματοοικονομικής αγοράς,
 - ε) διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, και
 - στ) περιορίζουν τον λειτουργικό και κανονιστικό κίνδυνο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται στο σύνολο των κατηγοριών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών του π.δ. 190/06, όπως ισχύει, και ανεξάρτητα από τη χώρα καταγωγής τους.

Άρθρο 3

Ορισμοί

1. Ως «επιχειρήσεις» νοούνται οι αναφερόμενες στο άρθρο 2 παρ. 1 του π.δ. 190/06.
2. Ως «ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές» νοούνται τα περιγραφόμενα στο π.δ. 190/06 φυσικά και νομικά πρόσωπα. Με τον όρο αυτό νοείται εφεξής τόσο το φυσικό, όσο και το νομικό πρόσωπο, εκτός αν η διάκριση προκύπτει ρητά από το γράμμα της διάταξης.
3. Ως «καλυπτόμενα πρόσωπα» νοούνται τα μέλη των διοικήσεων των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών.
4. Ως «ασφαλιστική διαμεσολάβηση» νοείται η προβλεπόμενη στο άρθρο 2 παρ. 3 π.δ. 190/06.
5. Ως «ασφάλιση» νοείται η άσκηση των κλάδων του άρθρο 13 Ν.Δ. 400/70, όπως ισχύει.
6. Ως «υπηρεσίες» νοούνται οι προβλεπόμενες στο άρθρο 2 παρ. 3 π.δ. 190/06.
7. Ως «πελάτης» νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο παρέχονται υπηρεσίες διαμεσολάβησης για λογαριασμό ασφαλιστικής επιχείρησης, κατά τον ορισμό της παραγράφου 6 του παρόντος άρθρου.
8. Ως «συνδεδεμένα πρόσωπα» νοούνται τα καλυπτόμενα πρόσωπα και οι συνεργάτες του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ως και ο/η σύζυγος ή σύντροφος των προσώπων αυτών, τα τέκνα τους καθώς και κάθε συγγενείς τους, που κατά την ημερομηνία μίας συγκεκριμένης πράξης ήταν οικονομικά εξαρτημένοι από αυτούς. Ως συνδεδεμένα πρόσωπα νοούνται επίσης οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι επιχειρήσεις, που συνδέονται με τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 42ε παρ. 5 ΚΝ 2190/1920, όπως ισχύει, τα μέλη της διοίκησης και οι συνεργάτες των επιχειρήσεων αυτών, ως και οι σύζυγοι, τα τέκνα και οι οικονομικά εξαρτημένοι συγγενείς τους.
9. Ως «σύγκρουση συμφερόντων» νοείται ενδεικτικά μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες καταστάσεις:
 - α) ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή το συνδεδεμένο πρόσωπο είναι πιθανό να αποκομίσει οικονομικό όφελος ή να αποφύγει οικονομική ζημία, σε βάρος του πελάτη,

ΣΧΕΔΙΟ ΓΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

- β) ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή το συνδεδεμένο πρόσωπο, έχει ως προς την σύναψη ή την έκβαση της ασφάλισης, συμφέρον αντικρουόμενο από το συμφέρον του πελάτη,
- γ) ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή το συνδεδεμένο πρόσωπο, έχει οικονομικό ή άλλο κίνητρο και ευνοήσει τα συμφέροντα άλλου πελάτη σε βάρος συμφερόντων πελάτη,
- δ) ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή το συνδεδεμένο πρόσωπο 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.

Άρθρο 4

Βασικές Αρχές

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να τηρεί κατ' ελάχιστον ένα πλαίσιο βασικών αρχών δεοντολογίας που αφορούν:
 - α. την υιοθέτηση κατάλληλης οργανωτικής δομής,
 - β. την αντιμετώπιση περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων,
 - γ. την αποτελεσματική πληροφόρηση των πελατών,
 - δ. την ποιότητα της επικοινωνίας και της διαφήμισης που παρέχουν, και
 - ε. την ίση μεταχείριση των πελατών.
2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής δεν επιτρέπεται να περιορίζει συμβατικά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Πράξη.
3. Ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, η τήρηση του συνόλου των διατάξεων του παρόντος Κώδικα αποτελεί ευθύνη ξεχωριστά κάθε μέλους διοίκησης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Άρθρο 5

Οργάνωση και λειτουργία

1. Ο διαμεσολαβητής διαθέτει κατάλληλη για τον όγκο και τη μορφή των δραστηριοτήτων του διοικητική δομή και οργάνωση και είναι επαρκώς στελεχωμένος. Ειδικότερα :
 - α. διατηρεί επαρκή και ορθολογιστική διοικητική, λογιστική και μηχανογραφική οργάνωση,
 - β. τηρεί επικαιροποιημένα αρχεία,

- γ. θεσπίζει και εφαρμόζει διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών των πελατών και διευθέτησης διαφορών με αυτούς, και
- δ. διαθέτει διαδικασίες συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία και τον κώδικα δεοντολογίας.
2. 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 ασφαλιστικός διαμεσολαβητής διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα για την λογιστική απεικόνιση των κάτωθι:
- α. της είσπραξης ασφαλίσεων ξεχωριστά ανά συμβόλαιο και ανά πελάτη,
- β. την απόδοση των ασφαλίσεων στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις εντός των νομίμων προθεσμιών, όπως ενδεικτικά του άρθρου 33 ν.δ/τος 400/70 (ΦΕΚ Α 10), ξεχωριστά ανά συμβόλαιο και ανά πελάτη,
- γ. την απεικόνιση των προμηθειών που αναλογούν στην παραγωγή του και στην είσπραξη ασφαλίσεων που διενήργησε, ξεχωριστά ανά ασφαλιστική επιχείρηση, ανά συμβόλαιο και ανά πελάτη, και
- δ. την είσπραξη των οφειλόμενων σε αυτόν προμηθειών, ξεχωριστά ανά ασφαλιστική επιχείρηση, ανά συμβόλαιο και ανά πελάτη.
3. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει και χρησιμοποιεί πλήρη σειρά των εντύπων και κάθε είδους εγγράφων των επιχειρήσεων, που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία ή/και σε σχετικές αποφάσεις των επιχειρήσεων, για την ενημέρωση του πελάτη.
4. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μεριμνά για την τακτική παρακολούθηση των υπαλλήλων του και των κάθε είδους συνεργατών του, που συμμετέχουν άμεσα στις εργασίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, εκπαιδευτικών προγραμμάτων συναφών με το αντικείμενο
5. Οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, τα ευαίσθητα δεδομένα, τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία του πελάτη, που περιέρχονται σε γνώση και σε κατοχή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και των υπαλλήλων και συνεργατών του, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες παρασχέθηκαν, με την επιφύλαξη εκπλήρωσης νόμιμης υποχρέωσης βάσει νομοθετικής πρόβλεψης, όπως για παράδειγμα της νομοθεσίας για την αποφυγή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
6. Επιτρέπεται μόνον η προώθηση προϊόντων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται νόμιμα στην Ελλάδα.

7. Εάν ο διαμεσολαβητής έχει λάβει από την επιχείρηση που συνεργάζεται εντολή είσπραξης ασφαλίσεων από τους πελάτες, τα ασφάλιστρα αποδίδονται στην επιχείρηση το αργότερο εντός της εβδομάδας από την είσπραξή τους. Κάθε αντίθετη ρύθμιση της υφιστάμενης συμβάσεως συνεργασίας των εταιρειών με τους διαμεσολαβητές καταργείται.
8. Κατά την είσπραξη των ασφαλίσεων, ο πελάτης λαμβάνει ενυπόγραφη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει τα πλήρη φορολογικά και επαγγελματικά στοιχεία του διαμεσολαβητή και της ασφαλιστικής επιχείρησης ως και τα πλήρη στοιχεία εξατομίκευσης του πελάτη, του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και του ασφαλίστου.

Άρθρο 6

Σύγκρουση Συμφερόντων

1. Οι διαμεσολαβητές υιοθετούν κατάλληλες διαδικασίες ώστε να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων, που μπορεί να βλάψουν τα συμφέροντα των πελατών τους.
2. Απαγορεύεται να αναδέχεται ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφειλές από ασφάλιστρα του πελάτη προς μία ή περισσότερες επιχειρήσεις.
3. Απαγορεύεται η παροχή εκπτώσεων ή ωφελημάτων που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και τους όρους των επιχειρήσεων.
4. Στην περίπτωση που ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι μεσίτης ασφαλίσεων κατά την έννοια του άρθρου 15Α ν. 1569/85:
 - α. θεσπίζει με γραπτή απόφαση της διοίκησης εμπορική πολιτική, με την οποία κατ'ελάχιστο θα περιφρουρείται η αυτονομία του από λοιπά συμφέροντα, είτε επιχειρήσεων είτε συνεργατών είτε καλυπτομένων προσώπων. Η απόφαση αυτή είναι διαθέσιμη στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις ζητηθεί.
 - β. συνεργάζεται με τουλάχιστον δύο (2) ασφαλιστικές επιχειρήσεις και αποδεικτικά στοιχεία περί τηρήσεως αυτής της υποχρέωσής του είναι άμεσα διαθέσιμα στον πελάτη και στην Τράπεζα της Ελλάδος, αμέσως μόλις ζητηθούν.
5. Ο διαμεσολαβητής δεν προτρέπει τον πελάτη στην εξαγορά ή την καταγγελία συμβολαίου που έχει συνάψει με συγκεκριμένη επιχείρηση για λόγους που δε συναρτώνται με τα συμφέροντα και τις ανάγκες του πελάτη.
6. Για να συναφθεί νέα ασφαλιστική σύμβαση του ίδιου πελάτη αλλά με άλλη ασφαλιστική επιχείρηση για την ανάληψη του ίδιου κινδύνου, απαιτείται προηγούμενη γραπτή συναίνεση του πελάτη και η πλήρωση των προϋποθέσεων των άρθρων 11 και 12 π.δ. 190/06. Στην περίπτωση παροχής γραπτής

συναίνεσης, συμπληρώνεται σχετική υπεύθυνη δήλωση του πελάτη. Το πρωτότυπο αυτής τηρεί ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής στο αρχείο του και το αντίγραφο παραδίδεται στον πελάτη, μαζί με το έγγραφο του άρθρου 12 π.δ. 190/06.

7. Ο διαμεσολαβητής ενημερώνει την Τράπεζα της Ελλάδος εγγράφως, το αργότερο την τελευταία ημέρα κάθε ημερολογιακού τριμήνου, για τις μεταφορές ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζημιών που διενήργησε το τρίμηνο αυτό. Η ενημέρωση περιλαμβάνει αναλυτικά στοιχεία ταυτοποίησης πελάτη και ασφαλιζόμενου πράγματος, είδος/κλάδος ασφάλισης, αριθμό συμβολαίου και επωνυμία της αρχικώς ασφαλιζουσας επιχείρησης, αριθμό συμβολαίου και επωνυμία της επιχείρησης στην οποία μεταφέρθηκε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και διάρκεια ασφάλισης.

Άρθρο 7

Πληροφόρηση πελατών

1. Ο διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι η πληροφόρηση που λαμβάνει ο πελάτης:
 - α. είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη,
 - β. παρέχεται από κατάλληλα καταρτισμένο άτομο, και
 - γ. λαμβάνει υπόψη τις ειδικότερες επενδυτικές επιλογές και ανάγκες του πελάτη, τις οικονομικές του δυνατότητες και την ικανότητα κατανόησης των ειδικότερων όρων και κινδύνων του εκάστοτε προτεινόμενου ασφαλιστικού προϊόντος.
2. Προτού προβεί σε οποιαδήποτε πράξη του άρθρου 2 παρ. 3 π.δ. 190/06, ο διαμεσολαβητής ενημερώνει τον πελάτη για όσα προβλέπει το άρθρο 11 παρ. 1 π.δ. 190/06, τόσο προφορικά, όσο και με τα μέσα που προβλέπονται και στο άρθρο 12 π.δ. 190/06.
3. Ο διαμεσολαβητής λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να ικανοποιούν την υποχρέωση ενημέρωσης του άρθρου 11 π.δ. 190/06. Συγκεκριμένα, εκπονεί συγκεκριμένα ενημερωτικά έντυπα για τον πελάτη, διαφορετικά από τυχόν διαφημιστικά ή ενημερωτικά έντυπα των επιχειρήσεων, ήτοι ξεχωριστά σαν σώμα και διαφορετικού χρώματος, φέροντα με μεγάλα σκούρα γράμματα τον τίτλο ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΑΣ. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί στο αρχείο του υπογεγραμμένη απόδειξη παραλαβής των εντύπων αυτών από τον πελάτη.
4. Το περιεχόμενο των εντύπων της προηγούμενης παραγράφου είναι τουλάχιστον το εξής:
 - α. Όλες οι πληροφορίες του άρθρου 11 π.δ. 190/06, προσαρμοσμένες στην κατηγορία του συγκεκριμένου διαμεσολαβητή,

- β. Το καθεστώς αμοιβής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ήτοι ενδεικτικά από ποιον αμείβεται και πώς υπολογίζεται η αμοιβή του επί του συγκεκριμένου ασφαλιστρού που καλείται να καταβάλει ο πελάτης, για καθένα ξεχωριστά από τα προϊόντα που παρουσιάζει, της ίδιας ή διαφορετικών επιχειρήσεων, και προτού ο πελάτης αποφασίσει για την αγορά συγκεκριμένου προϊόντος.
- γ. Επαρκής πληροφόρηση για τα πάσης φύσεως έμμεσα οφέλη που ενδέχεται να εξασφαλίσει ο ίδιος από την παροχή της προσφερόμενης υπηρεσίας.
5. Πριν τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης, ο διαμεσολαβητής ζητά και καταγράφει 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. Επίσης συγκεντρώνει πληροφορίες για τη διαμόρφωση γνώμης σχετικά με την ικανότητα του πελάτη να αντιληφθεί τους όρους και τους κινδύνους του υπό διαπραγμάτευση ασφαλιστικού συμβολαίου.
6. Βάσει των πληροφοριών που παρέσχε εγγράφως ο πελάτης, ο διαμεσολαβητής προτείνει 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 το σύνθετο χαρακτήρα της προτεινόμενης ασφαλιστικής σύμβασης.
7. Ο διαμεσολαβητής εφαρμόζει αμελλητί τις οδηγίες και εντολές των επιχειρήσεων για την περιγραφή και την επεξήγηση του ασφαλιστικού προϊόντος στον πελάτη και αξιοποιεί όλο το έντυπο υλικό που του παρέχουν οι Επιχειρήσεις, λαμβάνοντας σχετική γραπτή απόδειξη από τον πελάτη.
8. Καθοδηγεί τον πελάτη στην πρόληψη ατυχημάτων και κινδύνων και στον περιορισμό της έκτασης των ζημιών του από τον επελθόντα κίνδυνο.
9. Ενημερώνει τον πελάτη για τα δικαιώματα εναντίωσης, υπαναχώρησης και καταγγελίας, αλλά και για τις συνέπειες της μη έγκαιρης καταβολής των ασφαλιστρών, πρόωρης διακοπής και εξαγοράς του συμβολαίου του, και του χορηγεί τα σχετικά έντυπα με απόδειξη παραλαβής.
10. Στην περίπτωση που ο διαμεσολαβητής είναι συντονιστής ασφαλιστικών συμβούλων κατά την έννοια του άρθρου 20 ν. 1569/85, αξιοποιεί στο έπακρο τις οδηγίες και το υλικό που παρέχουν οι επιχειρήσεις κατά την εκπαίδευση και την καθοδήγηση των ασφαλιστικών συμβούλων που εποπτεύει, συντονίζει τους ασφαλιστικούς συμβούλους κατά την παροχή του έργου τους και επιλύει τυχόν πρακτικά προβλήματα που αυτοί αντιμετωπίζουν.

11. Διευκολύνει τον πελάτη κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης, γνωστοποιώντας του την προβλεπόμενη διαδικασία και τα αναγκαία δικαιολογητικά για την είσπραξη της αποζημίωσης.
12. Απαγορεύεται η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων που συνδέονται με επενδύσεις, (unit linked) από διαμεσολαβητή που δεν κατέχει την ειδική προς τούτο πιστοποίηση που προβλέπεται από την υπ' αρ. 4/505/3-4-2009 (ΦΕΚ Α' 1168) κοινή απόφαση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος και του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

Άρθρο 8

Ίση μεταχείριση πελατών

1. διαμεσολαβητής αντιμετωπίζει όλους τους πελάτες του βάσει αντικειμενικών χαρακτηριστικών και δεν τους κατηγοριοποιεί λαμβάνοντας υπόψη άλλους παράγοντες.
2. Πελάτες με τα ίδια χαρακτηριστικά θα πρέπει να έχουν την ίδια μεταχείριση και σε ότι αφορά στις οικονομικές τους υποχρεώσεις, όσο και εν γένει στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Τυχόν διαφορές στην αντιμετώπιση των διαφόρων κατηγοριών πελατών, θα πρέπει να δικαιολογούνται επαρκώς από τις διαφορές στα χαρακτηριστικά των κατηγοριών αυτών.
3. διαμεσολαβητής θα πρέπει να είναι σε θέση, εφόσον του ζητηθεί, να αιτιολογεί πλήρως προς τον πελάτη ή προς την Τράπεζα της Ελλάδος τα κριτήρια, δυνάμει των οποίων κατηγοριοποίησε τους πελάτες του και να αποδεικνύει την αντικειμενική εφαρμογή αυτών.

Άρθρο 9

Διαφήμιση

1. Ο διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι οι διαφημίσεις του δεν περιέχουν παραπλανητικά μηνύματα ή ανακριβείς πληροφορίες
2. Για το σκοπό αυτό και με την επιφύλαξη των ειδικότερων διατάξεων, ο διαμεσολαβητής διασφαλίζει ότι κάθε διαφήμιση που απευθύνει στο καταναλωτικό κοινό, ανεξάρτητα από το μέσο πληροφόρησης που χρησιμοποιεί για το σκοπό αυτό, πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - α. Από το περιεχόμενό της προκύπτει με σαφήνεια ότι αφορά δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης,
 - β. Δεν περιλαμβάνει ανακριβείς ή παραπλανητικές ενδείξεις η στοιχεία,

- γ. δεν αποσιωπά οποιοδήποτε κρίσιμο στοιχείο απαραίτητο για τον σχηματισμό δίκαιης, επαρκούς και αντικειμενικής κρίσης του πελάτη, όπως ενδεικτικά τις επωνυμίες των συνεργαζόμενων ασφαλιστικών επιχειρήσεων,
 - δ. δεν προσκρούει σε οποιαδήποτε απαγορευτική νομοθετική ή κανονιστική διάταξη,
 - ε. δεν μιμείται τις διαφημίσεις ούτε δυσφημεί τα προϊόντα άλλων επιχειρήσεων, και
 - στ. δεν αναφέρει ότι παρέχει στον πελάτη εκπώσεις ή ωφελήματα μη ανταποκρινόμενα στα ισχύοντα τιμολόγια και τους όρους των επιχειρήσεων.
3. Απαγορεύεται η άμεση διαφήμιση προς τον πελάτη, σε περίπτωση που ο πελάτης έχει δηλώσει την αντίθεσή του σ' αυτήν.

Άρθρο 10

Ελάχιστο περιεχόμενο σύμβασης πρακτόρευσης

1. Στην περίπτωση που ο διαμεσολαβητής είναι ασφαλιστικός πράκτορας κατά την έννοια του άρθρου 2 ν. 1569/85, η σύμβαση πρακτόρευσης του με οποιαδήποτε εταιρεία περιλαμβάνει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, και κατ' ελάχιστον:
 - α. τον αριθμό μητρώου του στο αρμόδιο Επαγγελματικό Επιμελητήριο στην ειδική κατηγορία του πράκτορα, και τον αριθμό φορολογικού του μητρώου,
 - β. την τυχόν παρεχόμενη από την αντισυμβαλλόμενη εταιρεία εξουσιοδότηση για προσυπογραφή και επίδοση στον πελάτη ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εκδοθεί από την ασφαλιστική επιχείρηση,
 - γ. την ακολουθούμενη από την αντισυμβαλλόμενη εταιρεία διαδικασία για το διακανονισμό ζημιών, κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης,
 - δ. σε περίπτωση απασχόλησης συνεργατών, τα ακριβή στοιχεία τους, ήτοι στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας, αριθμό μητρώου εγγραφής τους στο αρμόδιο επαγγελματικό επιμελητήριο και αριθμό φορολογικού μητρώου. Η απασχόληση συνεργατών τελεί πάντοτε σε γνώση των εταιρειών.
 - ε. την τυχόν εξουσιοδότηση και εντολή για είσπραξη ασφαλίστρων από τον πελάτη για λογαριασμό της αντισυμβαλλόμενης εταιρείας, μαζί με ρητή αναφορά σε όσα ορίζει το άρ. 33 ν.δ/τος 400/70,
 - στ. τα ποσοστά των προμηθειών ξεχωριστά ανά κλάδο ασφάλισης, τα ποσοστά προμήθειας για την είσπραξη ασφαλίστρων, τυχόν καταβαλλόμενα έξοδα και κάθε χρηματική ή άλλη αμοιβή, και την υλικοτεχνική υποδομή που παρέχει η αντισυμβαλλόμενη εταιρεία βάσει της πολιτικής δικτύων που εφαρμόζει,

- ζ. τον τρόπο με τον οποίο αποδίδεται λογοδοσία και λογαριασμός στην αντισυμβαλλόμενη εταιρεία, αναλυτικά βάσει συγκεκριμένων εντύπων, προθεσμιών, διαδικασιών και υπεύθυνων προσώπων,
 - η. την πολιτική ακυρώσεων της αντισυμβαλλόμενης εταιρείας για τα συμβόλαια που είτε δεν παραλήφθηκαν από τον πελάτη, είτε δεν καταβλήθηκε το οφειλόμενο πρώτο ασφάλιστρο από τον πελάτη, δηλαδή τα έγγραφα, τη διαδικασία και τα υπεύθυνα για την τήρησή της πρόσωπα. Η ακύρωση γίνεται σε χρόνο που δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία εβδομάδα από την ημερομηνία κατά την οποία παρέλαβε ο πράκτορας από την εταιρεία το συμβόλαιο για να το παραδώσει στον πελάτη.
 - θ. τις προϋποθέσεις λύσης της σύμβασης,
 - ι. την υποχρέωση του πράκτορα, σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πρακτόρευσης, να επιστρέψει στην αντισυμβαλλόμενη του εταιρεία εντός δεκαπέντε ημερών ότι 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. Σύμβαση πρακτόρευσης που δεν εκπληρώνει τις παραπάνω προϋποθέσεις είναι άκυρη.
3. Οι συμβάσεις πρακτόρευσης και οι γνωστοποιήσεις για την τυχόν λύση αυτών αποστέλλονται στην Τράπεζα της Ελλάδος στο πλαίσιο του άρ. 4 Ν. 1569/85, σε μορφή pdf και στην ηλεκτρονική διεύθυνση :
- dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr**

Άρθρο 11

Ελάχιστο περιεχόμενο συμβάσεως ασφαλιστικού συμβούλου

1. Στην περίπτωση που ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι ασφαλιστικός σύμβουλος κατά την έννοια του άρθρου 16 ν. 1569/85, στη σύμβαση έργου του με τις επιχειρήσεις περιλαμβάνονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, και κατ' ελάχιστον:
 - α. ο αριθμός μητρώου στο αρμόδιο Επαγγελματικό Επιμελητήριο στην ειδική κατηγορία του συμβούλου ασφαλίσεων, και ο αριθμός φορολογικού μητρώου,
 - β. η ακολουθούμενη από την αντισυμβαλλόμενη εταιρεία διαδικασία για το διακανονισμό ζημιών, κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης,

- γ. σε περίπτωση απασχόλησης συνεργατών, τα ακριβή στοιχεία τους, ήτοι στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας, αριθμό μητρώου εγγραφής τους στο αρμόδιο επαγγελματικό επιμελητήριο και αριθμό φορολογικού μητρώου. Η απασχόληση συνεργατών τελεί πάντοτε σε γνώση των εταιρειών.
 - δ. τυχόν εξουσιοδότηση και εντολή για είσπραξη ασφαλιστρων από τον πελάτη για λογαριασμό των εταιρειών, και ρητή αναφορά σε όσα ορίζει το άρ. 33 ν.δ/τος 400/70,
 - ε. τα ποσοστά των προμηθειών ξεχωριστά ανά κλάδο ασφάλισης, τα ποσοστά προμηθειών για την τυχόν είσπραξη ασφαλιστρων, τυχόν καταβαλλόμενα έξοδα και κάθε χρηματική ή άλλη αμοιβή και υλικοτεχνική υποδομή που παρέχει η αντισυμβαλλόμενη εταιρεία βάσει της πολιτικής δικτύων της,
 - στ. η πολιτική ακυρώσεων της αντισυμβαλλόμενης εταιρείας για τα συμβόλαια που είτε δεν παραλήφθηκαν από τον πελάτη, είτε δεν καταβλήθηκε το οφειλόμενο πρώτο ασφάλιστρο από τον πελάτη, δηλαδή τα έγγραφα, τη διαδικασία και τα υπεύθυνα για την τήρησή της πρόσωπα. Η ακύρωση γίνεται σε χρόνο που δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία εβδομάδα από την ημερομηνία κατά την οποία παρέλαβε ο πράκτορας από την εταιρεία το συμβόλαιο για να το παραδώσει στον πελάτη.
 - ζ. οι προϋποθέσεις λύσης της σύμβασης,
 - η. η υποχρέωση του ασφαλιστικού συμβούλου, σε περίπτωση λύσης της σύμβασης έργου, να επιστρέψει εντός δεκαπέντε ημερών στην αντισυμβαλλόμενη εταιρεία ό,τι του είχε παραδώσει στο πλαίσιο της μεταξύ τους σύμβασης ως 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. Σύμβαση ασφαλιστικού συμβούλου που δεν εκπληρώνει τις παραπάνω προϋποθέσεις είναι άκυρη.

Άρθρο 12

Κυρώσεις

1. Για κάθε παράβαση του Κώδικα Δεοντολογίας και με την επιφύλαξη όσων ορίζονται στην ασφαλιστική νομοθεσία, η Τράπεζα της Ελλάδος επιβάλλει στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή πρόστιμο σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 120 ν.δ. 400/70 και το Καταστατικό της Τράπεζας της Ελλάδος.

2. Επιπροσθέτως των κυρώσεων της παρ. 1 του παρόντος άρθρου, η Τράπεζα της Ελλάδος διαπιστώνει εάν συντρέχει μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες περιπτώσεις, που συνιστούν λόγο για την οριστική διαγραφή του διαμεσολαβητή από το Μητρώο του άρ. 3 π.δ. 190/06:
- α. Σε βάρος του ίδιου διαμεσολαβητή έχει επιβληθεί ξανά κύρωση από την εποπτική αρχή για οποιαδήποτε παράβαση του παρόντος Κώδικα. Ειδικά σε περίπτωση παρακράτησης ασφαλίστρων, η διαγραφή μπορεί να επιβληθεί και από την πρώτη βάσιμη περίπτωση, αφού συνεκτιμηθούν προς τούτο το ύψος των παρακρατηθέντων ασφαλίστρων και η διάρκεια της παρακράτησης.
 - β. Ο διαμεσολαβητής προέβη σε τέλεση ποινικά κολάσιμης πράξης επ' ευκαιρία άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας.
- Η Τράπεζα της Ελλάδος διαπιστώνει τη συνδρομή των προϋποθέσεων διαγραφής και αποστέλλει τη σχετική απόφασή της στο αρμόδιο Επαγγελματικό Επιμελητήριο, προκειμένου εκείνο να προβεί στην τυπική διαδικασία διαγραφής από το οικείο Μητρώο.

Άρθρο 13

- 1. Η παρούσα Πράξη να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Τεύχος Β').
- 2. Η παρούσα Πράξη ισχύει από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Τεύχος Β').
- 3. Από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.
- 4. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Πράξης, καταργείται το π.δ. 298/86. Εφεξής, οπουδήποτε στη νομοθεσία γίνεται αναφορά ή παραπομπή στα άρθρα 10 ή 12 του π.δ. 298/86, νοείται το άρθρο 12 της παρούσας.