

Το νέο πλαίσιο για τη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων - Προκλήσεις εφαρμογής και συμμόρφωσης

2nd Compliance Forum

Νίκος Μαρκόπουλος
Δικηγόρος, Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Interamerican



ΣΕΚΑΣΕ

Σύνδεσμος Επαγγελματιών
Κανονιστικής
Συμμόρφωσης Ελλάδος



Disclaimer - Διευκρίνηση

“Statements of fact and opinions expressed in this presentation are those of the author and do not necessarily reflect the official policy or position of any other company, employer or organisation connected with the author.”

“Οι θέσεις και οι απόψεις οι οποίες εκφράζονται στην ακόλουθη παρουσίαση είναι προσωπικές και δεν αντιπροσωπεύουν κατ’ ανάγκη την επίσημη θέση οποιασδήποτε εταιρείας, εργοδότη ή οργανισμού με τους οποίους συνδέεται ο συντάκτης.»



Η οδηγία IDD, κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμοί και Νόμος

Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 σχετικά με τη **διανομή** ασφαλιστικών προϊόντων (**Insurance Distribution Directive**) η οποία αντικαθιστά την Οδηγία 2002/92/ΕΚ

Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμοί:

- (ΕΕ) 2017/1469 για τον τυποποιημένο **μορφότυπο** παρουσίασης του εγγράφου πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν.
- (ΕΕ) 2017/2358 για τις **απαιτήσεις εποπτείας** και διακυβέρνησης προϊόντων για ασφαλιστικές επιχειρήσεις και διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων
- (ΕΕ) 2017/2359 για τις **απαιτήσεις παροχής πληροφοριών** και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας στη διανομή των βασιζομένων σε ασφάλιση **επενδυτικών προϊόντων**.

N. 4583/18.12.2018 για την Ενσωμάτωση της Οδηγίας



Κατευθυντήριες γραμμές , ΠΕΕ, Conduct Risk Assessment

- Η Τράπεζα της Ελλάδος, δυνάμει του άρθρου 46 παρ. 4, του ν. 4364/2016, υιοθέτησε τις «Προπαρασκευαστικές Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τις ρυθμίσεις εποπτείας και διακυβέρνησης των ασφαλιστικών προϊόντων» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ).
- **ΠΕΕ 153/8.1.2019** Πιστοποίηση επαγγελματικών γνώσεων για τη δραστηριότητα διανομής (αντ) ασφαλιστικών προϊόντων
- **ΕΙΟΡΑ-Framework For Assessing Conduct Risk** through the Product Lifecycle



Ν. 4583/2018 – στόχοι

- Μεταφορά στην ελληνική νομοθεσία της **Οδηγίας 2016/97/ΕΕ (IDD)**
- Κατάργηση της ισχύουσας νομοθεσίας για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (Ν.1569/1985 και π.δ 190/2006) και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο όλων των διατάξεων.
- Καθιέρωση του ευρύτερου όρου της «ασφαλιστικής διανομής» η οποία περιλαμβάνει τα φυσικά δίκτυα, τις απευθείας πωλήσεις, τις ιστοσελίδες σύγκρισης τιμών.
- Εφαρμογή υποχρεώσεων σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις (απευθείας πωλήσεις) και ιστοσελίδες σύγκρισης τιμών.



Αναμόρφωση των εθνικών κατηγοριών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης

- Προβλέπονται οι εξής κατηγορίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών:
 - Ασφαλιστικοί πράκτορες (συμπεριλαμβανομένων Τραπεζών)
 - Συντονιστές ασφαλιστικών πρακτόρων και
 - Μεσίτες ασφαλίσεων με απόλυτο ασυμβίβαστο μεταξύ των δύο πρώτων κατηγοριών με την τρίτη.
- Δημιουργείται ενιαίο μητρώο εγγραφής διαμεσολαβητών



Βασικά σημεία

- Υποχρέωση παροχής εξατομικευμένης σύστασης (συμβουλής) με εξαίρεση τους μεγάλους κινδύνους κατά το α 3 (27) του ν. 4364/16 και τους επαγγελματίες πελάτες κατά το Παράρτημα II του ν. 4514/18- *Αγορές Χρημ/κων μέσων και άλλες διατάξεις*)
- Υποχρεώσεις σχετικά με την Εποπτεία και Διακυβέρνηση των προϊόντων: εντοπισμός αγοράς-στόχου, διαχείριση των κινδύνων του προϊόντος για την αγορά στόχο, ενημέρωση δικτύων, αντιμετώπιση σύγκρουσης συμφερόντων, αναθεώρηση προϊόντων.
- Ο Πράκτορας αποτελεί ρητά εντολοδόχο της ασφαλιστικής επιχείρησης (υποχρέωση για παρακολούθηση των πωλήσεων).



Βασικά σημεία

- Αυστηρότερες υποχρεώσεις προ-συμβατικής ενημέρωσης
- Αναγραφή στοιχείων διαμεσολαβητών και παράδοση αντιγράφων αιτήσεων ασφάλισης στον πελάτη και πρωτοτύπου στην Ασφαλιστική Επιχείρηση
- Κατάργηση προμηθειών για ασφαλιστικούς υπαλλήλους. Θεωρούνται υπάλληλοι απευθείας πωλήσεων
- Πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση γνώσεων ασφαλιστικών υπαλλήλων και πιστοποίηση καταλληλότητας και αξιοπιστίας. (εκτός από διαμεσολαβητές)



Σε προ-συμβατικό στάδιο οι Διανομείς προβαίνουν σε:

- Παράδοση εντύπου Γενικών Πληροφοριών Διαμεσολαβητή
- Έγγραφο ανάλυση αναγκών πελάτη σε σχέση με το προτεινόμενο προϊόν. Ιδιαίτερα σχολαστική στα Επενδυτικά Προϊόντα
- Παράδοση «Εγγράφου Πληροφοριών» (ασφαλίσεις κατά ζημιών). Στις Επενδυτικές παραδίδεται KID κατά τον ΚΑΝ 1286/2014 ΕΕ (PRIIPs)
- Παροχή έγγραφης **συμβουλής** στον πελάτη για το συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν (εξαίρεση μόνο μεγάλων κινδύνων). Στα Επενδυτικά παραδίδεται δήλωση καταλληλότητας/ συμβατότητας.
- Τήρηση αρχείου



Διασταυρούμενες Πωλήσεις

Όταν ένα ασφαλιστικό προϊόν είναι συμπληρωματικό προς ένα ή περισσότερα αγαθά ή υπηρεσίες μη ασφαλιστικές, ο διανομέας προσφέρει υποχρεωτικά στον πελάτη τη δυνατότητα να αγοράσει το αγαθό ή την υπηρεσία χωριστά.

Εξαιρέση: ασφάλισεις συμπληρωματικές σε επενδυτική υπηρεσία



Γενικοί Κανόνες Επαγγελματικής Δεοντολογίας Διανομέων

- Εντιμότητα, αμεροληψία, επαγγελματική συμπεριφορά
- Παροχή συμβουλής, επεξήγηση όρων, επισήμανση συνεπειών πρόωρης εξαγοράς, ενημέρωση περί των δικαιωμάτων των μερών
- **Απαγόρευση να:**
 - παρουσιάζουν παραπλανητικά ασφαλιστήριο συμβόλαιο ως προς τους όρους και τις καλύψεις
 - Υπόσχονται καλύψεις που δεν περιλαμβάνονται στο προϊόν που προωθούν ή αποκρύπτουν κινδύνους
 - Προσφέρουν εκπτώσεις ή ευεργετήματα με στόχο τη σύναψη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου
Εξαιρέση: η Ασφαλιστική στις απευθείας πωλήσεις



Γενικοί Κανόνες Επαγγελματικής Δεοντολογίας

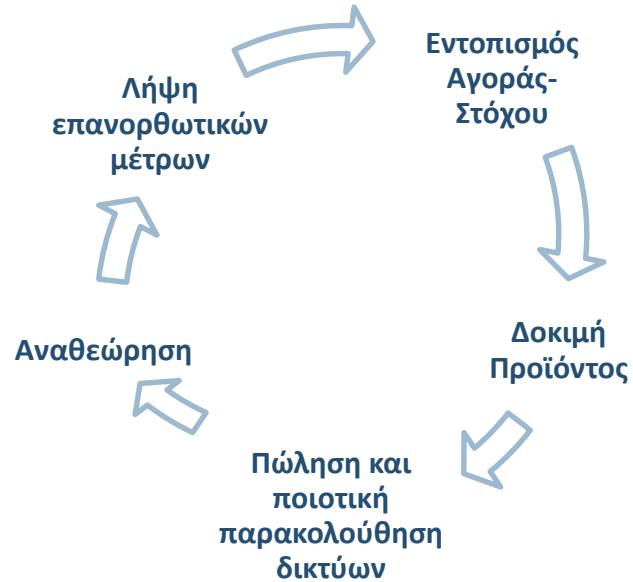
- Παραδίδουν στον πελάτη μη γνήσιο ασφαλιστήριο
- Διαφημίζουν εκπτώσεις, ωφελήματα και παροχές που δεν ανταποκρίνονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
- Αμείβονται, αμείβουν ή αξιολογούν την απόδοση των υπαλλήλων τους κατά τρόπο που να έρχεται σε αντίθεση με το συμφέρον του πελάτη
- Διαχειρίζονται τις συγκρούσεις συμφερόντων με τους πελάτες (Πολιτική Διανομής)



Γενικοί Κανόνες Επαγγελματικής Δεοντολογίας

- Δεν προβαίνουν σε εμπορική συμφωνία ή συνεργασία από την οποία να απορρέει αμοιβή, στόχος ή οικονομικό όφελος που θα αποτελούσε κίνητρο να συστήσουν ένα συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν σε πελάτη ενώ θα μπορούσαν να προσφέρουν διαφορετικό προϊόν που θα ανταποκρινόταν καλύτερα στις ανάγκες του.
- Δεν διακρίνουν μεταξύ πελατών που έχουν τις ίδιες προϋποθέσεις ασφάλισης.
- Αναρτούν πινακίδα με τα στοιχεία των υπαλλήλων που συμμετέχουν άμεσα στη διανομή
- Δεν χορηγούν ασαφείς, μεροληπτικές, παραπλανητικές πληροφορίες
- Ονοματίζουν παραπλανητικά διαφημιστικές ανακοινώσεις

Κύκλος Παραγωγής - Διανομής





Business Model and Management Risks (EIOPA's Conduct Risk approach)

Product Lifecycle Risks

Business Model and Management

Manufacturing

- Product Development
- Pricing
- Market Targeting

Delivery

- Marketing
- Distribution
- Sales

Product Management

- Product Monitoring and review
- Product disclosure
- Complaints handling

Ενδεικτικό Check –List Συμμόρφωσης

Compliance Check list

- | | |
|---|---|
| 1. Συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις σχετικά με τη δραστηριότητα της διανομής | A 24- Θέματα ασφαλιστικών υπαλλήλων που συμμετέχουν άμεσα στη διανομή
Κεφάλαια:
E- δεοντολογία διαμεσολαβητών, ανάλυση αναγκών, πληροφόρηση προς πελάτες, συμβουλή, αιτήσεις ασφάλισης, ΣΤ του νόμου 4583/2018, κανονισμός (ΕΕ) 2359/2017ο Επενδυτικά Ανάγκες πελάτη, Έντυπο Καταλληλότητας, Συμβατότητας). |
| 2. Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις εποπτείας και διακυβέρνησης προϊόντων | A35 του νόμου & Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2358)- POG, Πολιτικές Παραγωγής/ Διανομής, Εντοπισμός target market Διαχείριση Κινδύνων του Εποπτεία miss-selling από δίκτυα |
| 3. Διαδικασίες σχετικά με την έγκριση συνεργασιών | A 5 παρ. 7 και άρθρο 28 παρ. 5 του νόμου- Συνεργασία μόνο μεταξύ διαμεσολαβητών της ίδιας κατηγορίας
Αντιμετώπιση περιπτώσεων ασυμβίβαστων (άρθρο 19 παρ. 3 και 4 του νόμου (Ασυμβίβαστα μεταξύ διαμεσολαβητών, Ασυμβόβαστα μεταξύ Ασφαλιστικής Επιχείρησης και Διαμεσολαβητών) |
| 4. Προσαρμογή αιτήσεων ασφάλισης και ασφαλιστηρίων συμβολαίων | A28 παρ. 3 του νόμου 4583/2018- Αναγραφή στοιχείων διαμεσολαβητών |
| 5. Ο ρόλος των συντονιστών
Αναδιοργάνωση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, Διαδικασία σχετικά με την είσπραξη ασφαλιστρού | A4 - Νέος ορισμός Συντονιστή (εποπτεία εφαρμογής εταιρικών πολιτικών και διαδικασιών)
Τυχόν συνέπειες από μεταβατικές διατάξεις ά 48 του νόμου 4583/2018
α 28 παρ. 4 του νόμου - Απόδειξη είπραξης- παρακολούθηση εισπράξεων |



Επίμετρο

- Οι νέες απαιτήσεις: εντοπισμός αγοράς-στόχου, δοκιμή, ποιοτική παρακολούθηση δικτύων, αναθεώρηση, λήψη διορθωτικών μέτρων
- Η υποχρεωτική συμβουλή
- Η πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση εμπλεκόμενου προσωπικού ασφαλιστικής και διαμεσολαβητικής επιχείρησης
- Η αντιμετώπιση των πρώην ασφαλιστικών συμβούλων (πλην μεσιτών) ως εντολοδόχων της ασφαλιστικής επιχείρησης
- Οι υποχρεώσεις αυξημένης (προ)συμβατικής διαφάνειας



Επίμετρο

- Αποτελούν **προκλήσεις** για την Ασφαλιστική Επιχείρηση ως ρυθμιζόμενη χρηματοοικονομική οντότητα δημοσίου ενδιαφέροντος
- Επίσης για τη διαμεσολαβητική επιχείρηση ως ρυθμιζόμενη οντότητα.
- Συμβάλλουν όμως στην **προστασία του καταναλωτή** και
- Μπορούν να γίνουν **ανταγωνιστικό πλεονέκτημα** σε μια δραστηριότητα όπου η προσφερόμενη υπηρεσία είναι η παροχή **εμπιστοσύνης για την κάλυψη κινδύνων**.



Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

**"If you think compliance is expensive,
try non-compliance."**

Former Deputy U.S. Attorney General Paul McNulty

>