



## **ΣΧΕΔΙΟ ΑΠΟΦΑΣΗΣ**

**(Λήξη προθεσμίας διαβούλευσης 30-11-2010)**

**193/4/25-10-2010 του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΠ.Ε.Ι.Α.**

**ΘΕΜΑ: ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ**

### **Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

**Το Δ.Σ. της ΕΠΕΙΑ, λαμβάνοντας υπόψη:**

1. 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,
2. Το Ν. 1569/85 (ΦΕΚ Α 183), «*Διαμεσολάβηση στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης, σύσταση σώματος ειδικώνπραγματογνωμόνων τροχαίων ατυχημάτων, λειτουργία γραφείου διεθνούς ασφάλισης και άλλες διατάξεις*», όπως ισχύει, και ιδίως το άρ. 21 παρ. 1 αυτού,
3. Το ν.δ/γμα 400/70 (ΦΕΚ Α 10) «*Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως*», όπως ισχύει, και ιδίως της παρ. 3α του άρ. 6 αυτού,
4. 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,
5. 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,
6. Το άρ. 90 π.δ. 63/85 «*Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα*» (ΦΕΚ Α 98), όπως ισχύει,

7. Την Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας & Οικονομικών και Ανάπτυξης, υπ' αρ. 46511/Β2147/29-10-2007 (ΦΕΚ Β 2149), με την οποία διαπιστώθηκε η λειτουργική ετοιμότητα της ΕΠΕΙΑ,

8. 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, και

9. Τη σχετική Εισήγηση του κ. Γενικού Διευθυντή της ΕΠΕΙΑ,

## **ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΟΜΟΦΩΝΑ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι**

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

##### **Άρθρο 1**

##### **Σκοπός**

Σκοπός του παρόντος Κώδικα είναι η θέσπιση κανόνων που διέπουν τις σχέσεις και τη συμπεριφορά των φορέων της ασφαλιστικής αγοράς κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους εντός του πλαισίου της ισχύουσας ασφαλιστικής νομοθεσίας και των αποφάσεων της ΕΠ.Ε.Ι.Α., με τρόπο ώστε:

Α) να διαφυλάσσονται η εύρυθμη λειτουργία, η ανάπτυξη και ο υγιής ανταγωνισμός της ασφαλιστικής αγοράς,

Β) να προστατεύονται τα συμφέροντα και να διασφαλίζεται η ορθή και επαρκής πληροφόρηση του ασφαλισμένου – καταναλωτή, και

Γ) να διαφυλάσσεται η διαφάνεια και η ασφάλεια των συναλλαγών.

##### **Άρθρο 2**

##### **Ορισμοί**

1. Ως «Εταιρείες» νοούνται:

α) οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί με έδρα την Ελλάδα για το σύνολο των ασφαλίσεων και αντασφαλιστικών αναλήψεων, που αυτοί συνάπτουν,

β) οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί τρίτων χωρών, δηλαδή χωρών μη Κρατών Μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ., για τις ασφαλίσεις και αντασφαλιστικές αναλήψεις που συνάπτουν στην Ελλάδα, και

γ) τα εν Ελλάδι υποκαταστήματα κοινοτικών ασφαλιστικών επιχειρήσεων και αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών.

Τα υποκαταστήματα επιχειρήσεων που έχουν την έδρα τους σε κράτος – μέλος της ΕΕ και του ΕΟΧ μπορούν να εφαρμόζουν τους αντίστοιχους Κώδικες Δεοντολογίας που εφαρμόζει η μητρική τους επιχείρηση, εφόσον το περιεχόμενο καθώς και κάθε τροποποίηση αυτών γνωστοποιηθεί στην ΕΠ.Ε.Ι.Α.

2. Ως «Δίκτυο Πώλησης» των Εταιρειών νοείται:

α) το σύνολο των ασφαλιστικών συμβούλων, ανεξάρτητων και συνδεδεμένων, πρακτόρων ασφαλίσεων, ανεξάρτητων και συνδεδεμένων, πρακτόρων ανασφαλίσεων, μεσιτών ασφαλίσεων και ανασφαλίσεων, που είναι εγγεγραμμένοι σε μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου της ελληνικής επικράτειας σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1 π.δ. 190/06,

β) το σύνολο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ή ελεύθερης εγκατάστασης, και

γ) το σύνολο των ελληνικών τραπεζών και των υποκαταστημάτων αλλοδαπών τραπεζών,

στους οποίους οι Εταιρείες έχουν αναθέσει τη διαμεσολάβηση στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων.

Στο «Δίκτυο Πώλησης» περιλαμβάνονται οι υπάλληλοι των ίδιων των Εταιρειών που εμπλέκονται άμεσα στην απευθείας πώληση προϊόντων στους πελάτες – ασφαλισμένους.

Στο «Δίκτυο Πώλησης» περιλαμβάνονται επίσης και όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα διατηρούν σύμβαση συνεργασίας κάθε είδους με τους παραπάνω υπό στοιχεία (α), (β) και (γ) και εμπλέκονται έμμεσα στην προώθηση προϊόντων των Εταιρειών, έστω και αν δεν συνδέονται απευθείας συμβατικά με τις Εταιρείες (Υποδίκτυο).

3. Ως «Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλίσεων» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, του Δικτύου Πώλησης περιλαμβανομένου, στο οποίο έχει δοθεί εντολή είσπραξης ασφαλίσεων από τους πελάτες-ασφαλισμένους για λογαριασμό των Εταιρειών.

Στο «Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλίσεων» περιλαμβάνονται και όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα διατηρούν σύμβαση συνεργασίας κάθε είδους με τους εντολοδόχους είσπραξης του προηγούμενου εδαφίου και εμπλέκονται άμεσα στην διαδικασία είσπραξης ασφαλίσεων, έστω και αν δεν συνδέονται απευθείας συμβατικά με τις Εταιρείες (Υποδίκτυο). Στο «Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλίσεων» δεν περιλαμβάνονται οι ίδιες οι Εταιρείες και οι υπάλληλοί τους στην περίπτωση διενέργειας απευθείας πωλήσεων.

4. Ως «Φορείς της Ασφαλιστικής Αγοράς», εφεξής για συντομία καλούμενοι ως «Φορείς», νοούνται από κοινού οι Εταιρείες, τα Δίκτυα Πώλησης και τα Δίκτυα Είσπραξης Ασφαλιστρών.
5. Ως «Υπηρεσίες» νοούνται, κατά περίπτωση, οι προβλεπόμενες στο Ν. 1569/85 και στο π.δ. 190/06 υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ή/και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες που προκύπτουν από το Ν. 2496/97, το π.δ. 237/86 και το ν.δ/γμα 400/70.
6. Ως «Πελάτης» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο προς το οποίο οι ως άνω Φορείς παρέχουν υπηρεσίες, από τη στιγμή που ξεκινούν οι διαπραγματεύσεις για την παροχή υπηρεσιών μέχρι την με οποιονδήποτε τρόπο λύση της συμβατικής σχέσης των μερών ή τη ρητή καταγγελία της σύμβασής τους.
7. Ως «Δόκιμος Ασφαλιστικός Σύμβουλος» νοείται ο προβλεπόμενος στο άρ. 36 παρ. 26 Ν. 2496/97.
8. Ως «Παράπονο» νοείται η γραπτή έκφραση δυσαρέσκειας, από ή για λογαριασμό αντισυμβαλλόμενου σε σύμβαση ασφάλισης ή λήπτη ασφάλισης ή δικαιούχου αποζημίωσης, ο οποίος ισχυρίζεται ότι δέχθηκε ανεπαρκείς Υπηρεσίες ή αντίθετες με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας ή του Κώδικα Δεοντολογίας που υφίσταται ή θα ισχύσει μελλοντικά.
9. Ως «Παραπονούμενος» είναι ο υποβάλλων το ως άνω Παράπονο.

### **Άρθρο 3** **Βασικές Αρχές**

1. Οι Φορείς τηρούν τις βασικές αρχές που εκτίθενται στην αμέσως επόμενη παράγραφο.
2. Οι Βασικές Αρχές Δεοντολογίας είναι οι εξής:
  - α) Οι Φορείς λαμβάνουν κάθε ενδεικνυόμενο μέτρο και ενεργούν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους έτσι, ώστε να προστατεύονται τα συμφέροντα των Πελατών τους και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.
  - β) Οι Φορείς χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τόσο τους πόρους όσο και τις διαδικασίες και μεθόδους που απαιτούνται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους.
  - γ) Οι Φορείς λειτουργούν στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας, των αποφάσεων της ΕΠΕΙΑ και των Πολιτικών που θεσπίζουν οι Εταιρείες.
  - δ) Οι Φορείς δεν επιτρέπεται να περιορίζουν συμβατικά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα. Επιτρέπεται μόνον να εξειδικεύουν τα μέσα εκπλήρωσης των σχετικών υποχρεώσεών τους.

3. Οι Εταιρείες ευθύνονται αντικειμενικά και σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου V του παρόντος Κώδικα, για οποιαδήποτε παράβαση των Κεφαλαίων III και IV του παρόντος Κώδικα εκ μέρους των Δικτύων Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλιστρών που χρησιμοποιούν, έστω και αν δεν θεμελιώνεται ταυτόχρονη εκ μέρους των Εταιρειών παραβίαση του άρ. 4 του παρόντος.
4. Η εξειδίκευση των ως άνω Βασικών Αρχών Δεοντολογίας που ακολουθεί είναι ενδεικτική. Η ΕΠΕΙΑ αξιολογεί κάθε φορά κατά περίπτωση ποια Βασική Αρχή παραβιάστηκε από τους Φορείς, προκειμένου για την επιβολή κυρώσεων.
5. Ο παρών Κώδικας ουδόλως περιορίζει την εφαρμογή του 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)*», του Ν. 2251/94 (ΦΕΚ Α 191) «*Προστασία καταναλωτών*» ή άλλων νομοθετημάτων συναφών με την προστασία του ασφαλισμένου - καταναλωτή.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ II – ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

### **Άρθρο 4**

1. Οι Εταιρείες παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς του Πελάτες και εκπληρώνουν όλες τις Βασικές Αρχές του παρόντος Κώδικα με ειλικρίνεια, εντιμότητα, επιμέλεια, πίστη προς τον Πελάτη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία, διασφαλίζουν δε ότι το Δίκτυο Πώλησης συνιστά στους Πελάτες τη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων που εξυπηρετούν το συμφέρον των Πελατών και τις πραγματικές τους ανάγκες.
2. Οι Εταιρείες παρέχουν στο Δίκτυο Πώλησης όλες τις απαραίτητες και χρήσιμες πληροφορίες για τα προσφερόμενα προϊόντα, με ειλικρίνεια και στο πλαίσιο της καλής πίστης, χωρίς να περιορίζονται στις πληροφορίες που τυχόν προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, όπως ενδεικτικά στο άρ. 4 ν.δ/τος 400/70 και στο Ν. 2496/97. Παράλληλα, υποδεικνύουν στο Δίκτυο Πώλησης τα μέσα για την εξεύρεση των πραγματικών αναγκών του Πελάτη και κάθε άλλο στοιχείο απαραίτητο για τη διαμόρφωση της απόφασής του.
3. Κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, οι Εταιρείες διασφαλίζουν τη διαρκή και τακτική ενημέρωση του πελάτη μέσω του Δικτύου Πώλησης για την εξέλιξη των πάσης φύσεως υπηρεσιών που του παρέχουν, με κάθε πρόσφορο, προφορικό και γραπτό, μέσο, και με όρους σαφείς, ακριβείς και κατανοητούς. Οι Εταιρείες καθοδηγούν τους Πελάτες μέσω του Δικτύου Πώλησης στην πρόληψη ατυχημάτων και τον περιορισμό των ζημιών τους. Οι Εταιρείες ενημερώνουν τους Πελάτες μέσω

του Δικτύου Πώλησης για τα δικαιώματα υπαναχώρησης και εναντίωσης, αλλά και για τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής και εξαγοράς του συμβολαίου τους.

#### **Άρθρο 5**

1. Οι Εταιρείες ενημερώνουν τα Δίκτυα Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλιστρών για το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας και παρέχουν σαφείς, γραπτές οδηγίες και κανόνες προς τα Δίκτυα αυτά ως προς την τήρηση του Κώδικα, ως προς την τυχόν περαιτέρω εξειδίκευση των Βασικών Αρχών Δεοντολογίας που αυτός προβλέπει, και ως προς την εν γένει διεκπεραίωση των πάσης φύσεως υπηρεσιών και υποχρεώσεων προς τους Πελάτες.
2. Τόσο ο παρών Κώδικας όσο και οι εν γένει οδηγίες και κανόνες των Εταιρειών διανέμονται στα Δίκτυα Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλιστρών, και το περιεχόμενό τους εξηγείται αναλυτικά από τις Εταιρείες στα Δίκτυο Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλιστρών.

#### **Άρθρο 6**

1. Οι Εταιρείες αποτρέπουν τις συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ των ιδίων, του Δικτύου Πώλησης και των Πελατών.
2. Οι Εταιρείες εξασφαλίζουν στους Πελάτες τους ίση μεταχείριση, εξαρτώντας την αντιμετώπισή τους μόνο από τα αντικειμενικά τους χαρακτηριστικά και τις ανάγκες τους.

#### **Άρθρο 7**

1. Οι Εταιρείες διασφαλίζουν ότι οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, ευαίσθητα δεδομένα και περιουσιακά στοιχεία των Πελατών τους που περιέρχονται σε γνώση και σε κατοχή, αντίστοιχα, του Δικτύου Πώλησής τους, χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες παρασχέθηκαν.
2. Οι Εταιρείες διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο των διαφημίσεών τους δεν προβάλλει ανακριβή ή παραπλανητικά στοιχεία, δεν αποσιωπά οιοδήποτε στοιχείο είναι απαραίτητο για τη διαμόρφωση δίκαιης, επαρκούς και αντικειμενικής κρίσης του Πελάτη, και δεν προσκρούει σε οποιαδήποτε νομοθετική ή κανονιστική ρύθμιση ως προς τον τύπο, τη μορφή ή το περιεχόμενό της.

#### **Άρθρο 8**

1. Οι Εταιρείες εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους προς τους Πελάτες σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, χωρίς καμία υπαίτια καθυστέρηση.
2. Οι Εταιρείες καταβάλλουν την αποζημίωση:

- α) εντός δέκα (10) ημερών από την Προσφορά του άρ. 6 παρ. 6 π.δ. 237/86,
- β) εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή αιτήματος εξαγοράς, και
- γ) εντός δέκα πέντε (15) ημερών σε κάθε άλλη περίπτωση καταβολής ασφαλίματος, εφόσον δεν αμφισβητούνται η αξίωση και το αιτούμενο ποσό.

### **Άρθρο 9**

1. Απαγορεύεται ρητά στις Εταιρείες να χρησιμοποιούν δόκιμους ασφαλιστικούς συμβούλους ως μέλη Δικτύου Πώλησης.
2. Οι Εταιρείες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε οι Δόκιμοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι να μην επικοινωνούν απευθείας με τους Πελάτες, χωρίς την καθοδήγηση και τη φυσική παρουσία μέλους του Δικτύου Πώλησης με τουλάχιστον τριετή προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη Εταιρεία.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ – ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

### **Άρθρο 10**

1. Το Δίκτυο Πώλησης παρέχει τις υπηρεσίες του προς τους Πελάτες και εκπληρώνει όλες τις Βασικές Αρχές του παρόντος Κώδικα, με ειλικρίνεια, εντιμότητα, επιμέλεια, πίστη προς τον πελάτη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία.
2. Γνώμονας του Δικτύου Πώλησης κατά την πρόταση συγκεκριμένου προϊόντος είναι το συμφέρον του Πελάτη, όπως αυτό προκύπτει από την εικόνα των αναγκών του, λαμβανομένων υπόψη και όσων ορίζονται στα άρ. 11 και 12 π.δ. 190/06.
3. Το Δίκτυο Πώλησης εφαρμόζει τις οδηγίες και εντολές που του δόθηκαν από τις Εταιρείες στο πλαίσιο του παραπάνω άρθρου 5. Το Δίκτυο Πώλησης αξιοποιεί όλο το έντυπο υλικό που του παρέχουν οι Εταιρείες, όπως ενδεικτικά στο πλαίσιο του παραπάνω άρθρου 5. Στο έντυπο υλικό μπορεί να περιλαμβάνονται ερωτηματολόγια για την ακριβή αποτύπωση των αναγκών του Πελάτη και του αναλαμβανόμενου από τις Εταιρείες κινδύνου.
4. Το Δίκτυο Πώλησης έχει διαρκή υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη για την εξέλιξη των πάσης φύσεως ασφαλιστικών προϊόντων του, με κάθε πρόσφορο, προφορικό και γραπτό μέσο, και με όρους σαφείς, ακριβείς και κατανοητούς. Το Δίκτυο Πώλησης καθοδηγεί τους Πελάτες στην πρόληψη ατυχημάτων και τον περιορισμό των ζημιών τους. Το Δίκτυο Πώλησης ενημερώνει τους Πελάτες για τα δικαιώματα εναντίωσης και υπαναχώρησης, αλλά και για τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής και εξαγοράς του συμβολαίου τους.

5. Το Δίκτυο Πώλησης συνδράμει τους Πελάτες στην εξυπηρέτηση των συμβάσεών τους καθόλη τη διάρκεια αυτών, και ιδίως κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης.

### **Άρθρο 11**

1. Κατά την προώθηση προϊόντων, το Δίκτυο Πώλησης δεν διαβάλλει τα προϊόντα άλλων Εταιρειών και δεν παρουσιάζει αναληθείς όρους σε προϊόντα άλλων Εταιρειών.
2. Το Δίκτυο Πώλησης επιδεικνύει κάθε επιμέλεια κατά την εφαρμογή όσων προβλέπονται στα άρ. 11 και 12 π.δ. 190/06.
3. Το Δίκτυο Πώλησης ενημερώνει τον Πελάτη για το καθεστώς αμοιβής του, ήτοι ενδεικτικά από ποιον αμείβεται και πώς υπολογίζεται η αμοιβή του αυτή επί του συγκεκριμένου ασφαλιστρού που καλείται να καταβάλει ο Πελάτης, για καθένα ξεχωριστά από τα προϊόντα που του παρουσιάζει και προτού ο Πελάτης αποφασίσει για την αγορά συγκεκριμένου προϊόντος.
4. Το Δίκτυο Πώλησης παρέχει εγγράφως στους Πελάτες επαρκή πληροφόρηση για τα πάσης φύσεως έμμεσα οφέλη που ενδέχεται να εξασφαλίσει το ίδιο από την παροχή της προσφερόμενης υπηρεσίας, και τα οποία δεν είναι εμφανή στον πελάτη.
5. Το Δίκτυο Πώλησης προωθεί μόνον προϊόντα ασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται νόμιμα στην Ελλάδα.

### **Άρθρο 12**

1. Το Δίκτυο Πώλησης δεν επιτρέπεται να μεταφέρει ασφαλιστήρια από μία Εταιρεία σε άλλη χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του Πελάτη και εφόσον πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις των άρ. 11 και 12 π.δ. 190/06 αλλά και των άρθρων 10 και 11 του παρόντος Κεφαλαίου.
2. Απαγορεύεται η προτροπή προς τον Πελάτη για την εξαγορά ή την καταγγελία συμβολαίου που έχει συνάψει με συγκεκριμένη Εταιρεία, για λόγους που δε συναρτώνται με τα συμφέροντα και τις ανάγκες του Πελάτη.
3. Απαγορεύεται στο Δίκτυο Πώλησης να αναδέχεται οφειλές από ασφάλιστρα Πελατών προς τις Εταιρείες.
4. Απαγορεύεται η διαφήμιση και η παροχή από το Δίκτυο Πώλησης εκπνώσεων ή ωφελημάτων που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και τους όρους των Εταιρειών.



### **Άρθρο 13**

Το Δίκτυο Πώλησης διασφαλίζει ότι οι πάσης φύσεως προσωπικές πληροφορίες, ευαίσθητα δεδομένα και περιουσιακά στοιχεία των Πελατών που περιέρχονται σε γνώση και σε κατοχή του, 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.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV – ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

### **Άρθρο 14**

1. Τα μέλη του Δικτύου Είσπραξης παραδίδουν παραχρήμα απόδειξη στον Πελάτη για την είσπραξη των ασφαλιστρών που διενήργησαν για λογαριασμό των Εταιρειών.
2. Ελάχιστο περιεχόμενο της απόδειξης είναι τα στοιχεία του μέλους του Δικτύου Είσπραξης (επωνυμία, έδρα, ΑΜ Επιμελητηρίου αν προβλέπεται από τη νομοθεσία, αριθμός τηλεφώνου, φαξ, ΑΦΜ και Δ.Ο.Υ.), το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση του καταβάλλοντος, η πλήρης επωνυμία και έδρα της Εταιρείας, για λογαριασμό της οποίας εισπράττονται τα ασφάλιστρα, ο αριθμός του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η διάρκειά του, το ακριβές ύψος των ασφαλιστρών, καθώς και πλήρες ονοματεπώνυμο και υπογραφή του εισπράξαντος φυσικού προσώπου.
3. Εφόσον το μέλος του Δικτύου χρησιμοποίησε για την είσπραξη άλλον συνεργάτη ή υπάλληλο, υποχρεούται να αναγράψει στην απόδειξη επιπλέον και τα στοιχεία του προσώπου αυτού, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο προηγούμενο εδάφιο.
4. Απαγορεύεται στο Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλιστρών να αναδέχεται οφειλές από ασφάλιστρα Πελατών προς τις Εταιρείες.

### **Άρθρο 15**

Το Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλιστρών γνωρίζει στον Πελάτη εάν δεν εντάσσεται ταυτόχρονα και στο Δίκτυο Πώλησης της εκάστοτε Εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή, απαγορεύεται το Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλιστρών να απαντά σε ερωτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν ή να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία στον Πελάτη που εμπίπτει στις υποχρεώσεις και στο επαγγελματικό αντικείμενο του Δικτύου Πώλησης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ V – ΡΥΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ**

### **Άρθρο 16**

#### **Σχέση Εταιρειών και Δικτύου Πώλησης**

Οι συμβάσεις των Εταιρειών και του Δικτύου Πώλησης καταρτίζονται με βάση τη συμβατική ελευθερία και τις σχετικές Πολιτικές που εκδίδουν τα Διοικητικά Συμβούλια των Εταιρειών.

### **Άρθρο 17**

#### **Σχέση Εταιρειών και Δικτύου Είσπραξης Ασφαλίστρων**

1. Τα ασφάλιστρα που εισπράττονται για λογαριασμό των Εταιρειών από το Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλίστρων, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην Απόφαση ΕΠΕΙΑ υπ' αρ. ...., αποδίδονται σύμφωνα με τη διάταξη του άρ. 33 παρ. 2 ν.δ/τος 400/70.
2. Οι Εταιρείες δεν επιτρέπουν στο Δίκτυο Είσπραξης Ασφαλίστρων να υπερβαίνει το χρόνο απόδοσης ασφαλίστρων που προβλέπει η διάταξη του άρ. 33 παρ. 2 ν.δ/τος 400/70.

### **Άρθρο 18**

#### **Σχέση των Δικτύων Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλίστρων**

Τα Δίκτυα Πώλησης και Είσπραξης Ασφαλίστρων ασκούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα χωρίς να θίγουν την τιμή και την υπόληψη ή να δημιουργούν αμφιβολίες για την επαγγελματική ικανότητα ή αξιοπιστία άλλων μελών του ιδίου ή άλλων Δικτύων, ανεξαρτήτου κατηγορίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ**

### **Άρθρο 19**

#### **Καταγγελίες**

1. Οι καταγγελίες Πελατών, και κάθε φυσικού και νομικού προσώπου έχοντος έννομο συμφέρον, για την παράβαση του παρόντος Κώδικα, ασκούνται:  
Α) ενώπιον του Μηχανισμού Εξώδικης Αντιμετώπισης Παραπόνων των Εταιρειών, που προβλέπεται από την Απόφαση ΕΠΕΙΑ υπ' αρ. ...., ή/και  
Β) ενώπιον της ΕΠ.Ε.Ι.Α..
2. Οι καταγγελίες που υποβάλλονται στην ΕΠΕΙΑ κοινοποιούνται σε αντίγραφο προς τις εμπλεκόμενες Εταιρείες, που καλούνται να απαντήσουν αιτιολογημένα σε σχέση

με τα εκεί αναφερόμενα, το αργότερο εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την ημερομηνία του σχετικού αιτήματος.

3. Οι καταγγελίες διερευνώνται από την καλούμενη σε ακρόαση Εταιρεία. Προκειμένου για την αποστολή αιτιολογημένης απάντησης στην ΕΠΕΙΑ, η Εταιρεία ελέγχει τα εμπλεκόμενα μέλη των Δικτύων της σύμφωνα με την εσωτερική διαδικασία που έχει αποφασιστεί από το Διοικητικό της Συμβούλιο στο πλαίσιο του Μηχανισμού Εξώδικης Αντιμετώπισης Παραπόνων, συγκεντρώνει όλα τα σχετικά έγγραφα που οφείλει να τηρεί σύμφωνα με τον παρόντα Κώδικα και τις Πολιτικές που η ίδια έχει υιοθετήσει και καλεί το μέλος του Δικτύου της σε έγγραφες εξηγήσεις.

## **Άρθρο 20**

### **Κυρώσεις**

1. Κατά την εφαρμογή του άρ. 19 του παρόντος Κώδικα, οι Εταιρείες δεσμεύονται από καθήκον αληθείας, για την παράβαση του οποίου τιμωρούνται με τη διάταξη του άρ. 120 παρ. 2 ν.δ/τος 400/70. Με την ίδια διάταξη τιμωρούνται οι Εταιρείες που σκόπιμα αρνούνται να διενεργήσουν ή παρακωλύουν ή καθυστερούν την έρευνα.

2. Για την παράβαση οποιασδήποτε εκ των δύο παραγράφων του άρθρου 17 του παρόντος Κώδικα, επισύρονται, σε βάρος του Δικτύου Είσπραξης Ασφαλίστρων οι διοικητικές και ποινικές κυρώσεις των άρ. 120 παρ. 1 και 49 ν.δ/τος 400/70 αντίστοιχα, και σε βάρος των Εταιρειών οι διοικητικές κυρώσεις του άρ. 120 παρ. 1 ν.δ/τος 400/70.

3. Για κάθε παράβαση των Βασικών Αρχών Δεοντολογίας και των εξειδικεύσεων αυτών που προβλέπει ο παρών Κώδικας, και με την επιφύλαξη όσων ορίζονται στις παρ. 1 και 2 του παρόντος άρθρου, η ΕΠΕΙΑ επιβάλλει στην Εταιρεία ή/και στο μέλος Δικτύου Πώλησης ή/και Είσπραξης Ασφαλίστρων πρόστιμο σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 3 του άρ. 120 ν.δ/τος 400/70.

4. Η ΕΠΕΙΑ μπορεί να επιβάλει τη διαγραφή από το οικείο Επαγγελματικό Επιμελητήριο σε βάρος μέλους Δικτύου Πώλησης ή/και Είσπραξης Ασφαλίστρων, συνεπεία επανειλημμένης επιβολής κυρώσεων για παράβαση του παρόντος Κώδικα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII**

### **ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

## **Άρθρο 21**

1. Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Τεύχος Β').

2. Η παρούσα απόφαση 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 απόφασης, καταργείται το π.δ. 298/86 και κάθε αντίθετη ρύθμιση.

\*\*\*\*\*