



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ
Θεσμικό Πλαίσιο, Οργάνωση, Λειτουργία, Πρωτόκολλα Διαδικασιών



Δευτέρα και Τετάρτη, 13 και 15 Ιανουαρίου 2020, 16:00 – 19:20

Περιγραφή και Θεματολογία



Το νέο αυτό Εκπαιδευτικό Σεμινάριο του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών, παρουσιάζει λεπτομερώς και αναλύει τις συνιστώσες του ελληνικού συστήματος **Φιλικού Διακανονισμού**, κατά τα μέρη του που αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο και το νομικό του περίγραμμα, στην οργάνωση και τη λειτουργία του, στα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αλλά και στα οφέλη και τα πλεονεκτήματά του υπέρ των Ασφαλισμένων.

Σε αυτήν την έννοια, το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο, διάρκειας **οκτώ (8) εκπαιδευτικών ωρών**, επιδιώκει να περιγράψει το σύγχρονο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού όπως αυτό εφαρμόζεται σήμερα από τις συμμετέχουσες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους συνεργάτες τους, να προσδιορίσει το θεσμικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του, να αναπτύξει τον τρόπο εφαρμογής του συστήματος στην πράξη και να αναλύσει τα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αρχής γενομένης από την αναγγελία ατυχήματος, τα στάδια πραγματογνωμοσύνης και φιλικής διευθέτησής του, έως και την καταβολή των αναλογουσών αποζημιώσεων.

Αναλυτικά, η **θεματολογία** του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου έχει ως εξής:

1^η Ενότητα

Πλαίσιο Οργάνωσης & Λειτουργίας του Φιλικού Διακανονισμού

- Οι συνιστώσες ενός συστήματος Φιλικού Διακανονισμού
- Οφέλη εκ της συμμετοχής σε συστήματα Φιλικού Διακανονισμού
- Η Ελληνική συμφωνία, Θεσμικό Πλαίσιο και προβλέψεις
- Το Μητρώο Μελών Αμέσου Διακανονισμού Ζημιών Τροχαίων Ατυχημάτων και η εξέλιξη του στο πλαίσιο της Ελληνικής Συμφωνίας
- Σκοπός της συμφωνίας, Θεμελιώδεις Αρχές, Παράγοντες λειτουργίας και Προϋποθέσεις εφαρμογής
- Προβλεπόμενες καλύψεις
 - Καλυπτόμενες Υλικές Ζημιές
 - Καλυπτόμενες Σωματικές Βλάβες
- **Επικοινωνία εμπλεκομένων και διασυνδεσιμότητα εμπλεκομένων μερών και Εταιρειών**
 - Φόρμα επικοινωνίας
 - Φιλική Δήλωση Τροχαίου Ατυχήματος
 - Απαραίτητα προς συμπλήρωση πεδία
 - Προσδιορισμός υπαιτιότητας
 - Πίνακας Υπαιτιοτήτων & Σχεδιαγράμματα
- **Εκτέλεση Πραγματογνωμοσύνης**
- **Αποτροπή Απάτης**
- **Πλαίσιο Καταβολής Αποζημίωσης και όρια**
- **Διαδικασία Κοινοποίησης Αποζημιωτικών Καταβολών**
- **Γραφείο Συμφηφισμού**
 - Αρμοδιότητες Γ.Σ.
 - Υπολογισμός Μέσου Κόστους Αποζημίωσης
 - Υπολογισμός Υπολοίπων
 - Αντιρρήσεις
 - Ημερομηνίες Επικοινωνίας
 - Κόστος διαχείρισης φακέλου ζημιάς / Καθυστέρηση πληρωμής (Άρθρο 26)
 - Διορθώσεις λαθών αρχείου – Αντιλογισμοί ποσών
 - Έξοδα Λειτουργίας – Εισφορές
 - Εκ των υστέρων ένταξη ζημιάς στη Συμφωνία
 - Αποζημίωση πραγματικού κόστους)
 - Αποζημίωση ατυχήματος καλυπτόμενου από την ίδια ασφαλιστική εταιρεία

- **Διαχειριστική Επιτροπή**
 - ο Αρμοδιότητες
 - ο Επίλυση ασυμφωνιών και διαχείριση αντιρρήσεων
- **Ένταξη Μελών, τυπικό και διαδικαστικό πλαίσιο**
- **Αποχώρηση & Διαγραφή Μελών, τυπικό και διαδικαστικό πλαίσιο**
- **Ανάλυση παραδειγμάτων και μελέτη εφαρμοσμένων περιπτώσεων Case Studies**
- **Επισκόπηση, απαντήσεις σε ερωτήσεις Q & A, συμπεράσματα**

2^η Ενότητα, Πρωτόκολλα Διαδικασιών και Ειδικά Θέματα

- **Διαδικασίες διαχείρισης φακέλων Ζημιών Αυτοκινήτων**
- **Ισχύον οργανωτικό πλαίσιο**
- **Ακολουθητέα Διαδικασία κατά Στάδια**
 - ο Αναγγελία ζημιάς, Περιεχόμενο ΦΑΠ
 - ο Ταυτοποίηση Ασφάλισης
- **Έλεγχος στο αρχείο ασφαλισμένων οχημάτων (Χαρτοφυλάκιο)**
- **Έλεγχος στο αρχείο ζημιών**
 - ο Καταχώρηση ζημιάς
 - ο Συλλογή δεδομένων, Πρώτη επικοινωνία
 - ο Προσδιορισμός αποθέματος
 - ο Έρευνα, καθορισμός υπαιτιότητας, αποτίμηση ζημιάς
 - ο Ενδείξεις Απάτης και οργάνωση συστήματος αποφυγής της
 - ο Πρόταση ή Προσφορά αποζημίωσης, Αιτιολογημένη απάντηση και τεκμηρίωση
 - ο Καταβολή & Πληρωμή αποζημίωσης
 - ο Επανεισπράξεις
 - ο «Κλείσιμο» φακέλου ζημιάς

Πέραν της θεωρητικής προσέγγισης του θέματος, έμφαση θα δοθεί σε επιλεγμένα case studies και στην παρουσίαση της συγκροτημένης εμπειρίας, ώστε το εκπαιδευτικό κοινό να μπορεί πλέον να αντιλαμβάνεται άριστα και κατά τρόπον αξιοποιήσιμο, το συνολικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του εφαρμοζόμενου στη Χώρα μας συστήματος Φιλικού Διακανονισμού.

Σε ποιους απευθύνεται

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο απευθύνεται σε:

- Διοικητικά Στελέχη Ασφαλιστικών Εταιριών και Εταιριών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, που επιθυμούν να εμπλουτίσουν ή να εξειδικεύσουν την τεχνογνωσία τους επί του εφαρμοζόμενου συστήματος Φιλικού Διακανονισμού, της οργάνωσης και της λειτουργίας του.
- Ειδικότερα, Στελέχη Underwriting, Εκδόσεων και Αποζημιώσεων του Τομέως Ασφαλίσεων Αυτοκινήτου των Ασφαλιστικών Εταιριών και των Εταιριών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, που επιθυμούν να μεγιστοποιήσουν την ασφαλιστική τεχνογνωσία τους επί του εξειδικευμένου αυτού θέματος.
- Πραγματογνώμονες και Στελέχη Νομικών Υπηρεσιών και Αναλογιστικών Διευθύνσεων που έχουν εύλογο ενδιαφέρον επί του θέματος του εκπαιδευτικού σεμιναρίου.
- Στελέχη Πωλήσεων, Marketing, Product Development και Εκπαίδευσης που τα εργασιακά αντικείμενά τους συμπεριλαμβάνουν τομείς Motor Insurance.
- Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές όλων των βαθμίδων που επιθυμούν να ισχυροποιήσουν την Motor Business τεχνογνωσία τους, προκειμένου να αναπτύξουν περαιτέρω τις εργασίες και τις πωλήσεις τους στις Ασφαλίσεις Αυτοκινήτου.
- Στελέχη Τραπεζών που χειρίζονται θέματα ασφαλιστικού ενδιαφέροντος και Bancassurance.

Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο έχει τους εξής κύριους στόχους:

- Να περιγράψει το σύγχρονο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού όπως αυτό εφαρμόζεται σήμερα από τις συμμετέχουσες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους συνεργάτες τους
- Να προσδιορίσει το θεσμικό πλαίσιο εφαρμογής του προαναφερόμενου συστήματος Φιλικού Διακανονισμού
- Να αναπτύξει τον τρόπο εφαρμογής του συστήματος Φιλικού Διακανονισμού, στην πράξη
- Να αναλύσει τα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αρχής γενομένης από την αναγγελία ατυχήματος, τα στάδια πραγματογνωμοσύνης και Φιλικής διευθέτησής του, έως και την καταβολή των αναλογουσών αποζημιώσεων, και

- Να παρουσιάσει πρακτικά παραδείγματα και εφαρμοσμένες μελέτες περιπτώσεων (case studies), προς τον σκοπό της πλήρους εμπέδωσης όλων των σημείων ενδιαφέροντος του συστήματος Φιλικού Διακανονισμού.

Εκπαιδευτικές Σημειώσεις

Οι συμμετέχοντες στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα λάβουν πλήρες σετ ηλεκτρονικών σημειώσεων και παρουσιάσεων, στο προσωπικό ή εργασιακό τους e-mail.

Εισηγητές Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Εισηγητές του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου είναι:

Ο **κος Κωνσταντίνος Λάιος**, Δικηγόρος, Πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, Προϊστάμενος Νομικής Υπηρεσίας του Ομίλου INTERAMERICAN, με εξειδίκευση σε θέματα ασφάλισης ζημιών του συνόλου των Κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων, με ιδιαίτερη εξειδίκευση στις Ασφαλίσεις Αυτοκινήτου και στη νομική διαπραγμάτευση αποζημιώσεων του Κλάδου Αυτοκινήτου, με πλούσια δικαστηριακή και συμβουλευτική εμπειρία και ενεργό συμμετοχή σε πλειάδα εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων ασφαλιστικού δικαίου.

Ο **κος Σωτήρης Ματσιούλας**, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Εργασιών και Εξυπηρέτησης του Ομίλου EuroLife ERB Ασφαλιστική. Διαθέτει αξιοπρόσεκτη και σημαντική επαγγελματική εμπειρία στους τομείς Νέων Εργασιών, Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων, Αποζημιώσεων και εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών Δικτύων Πωλήσεων. Έχει σπουδές Ανάλυσης και Προγραμματισμού Η/Υ και μετεκπαίδευση στην Επιχειρησιακή Αριστεία με OPEX Black Belt στη μεθοδολογία Six-Sigma και Change Management. Έχει διατελέσει Μέλος Επιτροπών της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, ενώ είναι Τεχνικός Σύμβουλος της Διαχειριστικής Επιτροπής του ελληνικού συστήματος Φιλικού Διακανονισμού.

Κόστος Συμμετοχής

Εταιρείες – Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€100**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€70** ανά συμμετοχή

Εταιρείες - μη Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€130**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€100** ανά συμμετοχή

Μέλη ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€50**

Προεγγραφείτε τώρα!

Εάν προεγγραφείτε έως και την **Τρίτη 24 Δεκεμβρίου 2019**, θα έχετε **έκπτωση 30%** επί των αναγραφόμενων διδάκτρων, πλην αυτών της **ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY**.

Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι και την Παρασκευή 10 Ιανουαρίου 2020.

Το ανωτέρω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του Ε.Ι.Α.Σ. (Λ. Συγγρού 106, 5^{ος} όροφος).

Τώρα και σε περιβάλλον webinar



Η διαδικτυακή παρακολούθηση του σεμιναρίου προϋποθέτει: γραμμή ADSL με ταχύτητα ανώτερη των 2 Mbps, μέσω Η/Υ ή άλλης φορητής συσκευής. Σύγχρονο Η/Υ με μοντέρνο Internet browser (τελευταίες εκδόσεις Mozilla, Chrome, Edge, Safari) με εγκατεστημένο τον Flash Player. Προτείνεται να συνδεθείτε από δίκτυο που δεν έχει περιορισμούς στην πρόσβαση ιστοσελίδων όπως συνήθως γίνεται σε εταιρικά περιβάλλοντα.

Δυνατότητα Διεξαγωγής σε Ενδοεπιχειρησιακό Περιβάλλον

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί και σε ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον ενδιαφερομένων Εταιρειών, αρκεί ο αριθμός των συμμετοχών να το επιτρέπει.



- **Αίτηση Συμμετοχής**, επισυνάπτεται ακολούθως



ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Δευτέρα και Τετάρτη, 13 και 15 Ιανουαρίου 2020, 16.00 - 19.20

Σας γνωρίζουμε ότι στο προαναφερόμενο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο, από την Εταιρεία μας _____ θα συμμετάσχουν οι εξής:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΤΗΤΑ			ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	
	Διοικητικό Στέλεχος	Ασφ/κός Διαμ/τής	Άλλη Ιδιότητα	e-mail	τηλ.	Φυσική Τάξη	Webinar
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΟΔΗΓΙΕΣ

α. Η συμμετοχή Εκπαιδευομένων στα Εκπαιδευτικά Προγράμματα ή Σεμινάρια του Ινστιτούτου κατοχυρώνεται με την υποβολή της παρούσας Αίτησης Συμμετοχής και της εμπρόθεσμης καταβολής των διδάκτρων, σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς:

ALPHA BANK: 114-00-2786006633 **ΕΘΝΙΚΗ: 142/48003627**
IBAN: GR8301401140114002786006633 IBAN: GR6501101420000014248003627

ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5032013025-298 **EUROBANK: 0026.0141.47.0200566956**
IBAN: GR6801720320005032013025298 IBAN: GR4002601410000470200566956

Εναλλακτικά, τα διδάκτρα μπορούν να καταβληθούν μέσω πιστωτικής κάρτας ή μετρητών στα Γραφεία του ΕΙΑΣ.

β. Στο καταθετήριο είναι απαραίτητο να αναγράφονται το ονοματεπώνυμό σας ή η εταιρεία σας, καθώς και ο τίτλος του Εκπαιδευτικού Προγράμματος ή Σεμιναρίου.

γ. Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να αποστέλλεται στο e-mail eiasinfo@eias.gr ή στον αρ. fax 210 9219917.

δ. Το Ινστιτούτο μας επιστρέφει καταβληθέντα διδάκτρα στην περίπτωση ακύρωσης Εκπαιδευτικού Προγράμματος ή Σεμιναρίου και, ακόμη, στην περίπτωση υποβολής έγγραφου σχετικού αιτήματος, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες προ της έναρξης του Εκπαιδευτικού Προγράμματος ή Σεμιναρίου. Σε άλλη περίπτωση, το Ινστιτούτο μπορεί να διευκολύνει και να συμψηφίσει καταβληθέντα διδάκτρα σε άλλο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα ή Σεμινάριο του ενδιαφέροντος του αιτούντος.

ε. Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τον τύπο του παραστατικού που επιθυμείτε, ως εξής:

ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ	
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ <input type="checkbox"/>	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ <input type="checkbox"/>	
ΕΤΑΙΡΙΚΑ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΕΚΔΟΘΕΙ ΤΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ:	
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: _____ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____	
ΑΦΜ: _____	ΔΟΥ: _____
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____	ΠΟΛΗ: _____ Τ.Κ.: _____
ΤΗΛΕΦΩΝΑ: _____	FAX: _____ EMAIL: _____
Είστε Μέλος της ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY; ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	
Ονοματεπώνυμο Υπευθύνου: _____	