

Κατευθυντήριες γραμμές για την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

Κατευθυντήριες γραμμές για την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

Εισαγωγή

1. Σύμφωνα με το άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1094/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Νοεμβρίου 2010 για τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων, *European Insurance and Occupational Pensions Authority*) («κανονισμός ΕΙΟΠΑ»), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/79/ΕΚ της Επιτροπής¹ και λαμβάνοντας υπόψη την αιτιολογική σκέψη 22 και το άρθρο 10 της οδηγίας 2002/92/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Δεκεμβρίου 2002 σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση («οδηγία για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση»)², που προβλέπουν τα ακόλουθα:
 - «Στα κράτη μέλη πρέπει να υφίστανται επαρκείς και αποτελεσματικές διαδικασίες καταγγελιών και προσφυγών για το διακανονισμό των διαφορών μεταξύ ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και καταναλωτών, χρησιμοποιώντας ενδεχομένως τις ισχύουσες διαδικασίες»³.
 - «Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν την καθιέρωση διαδικασιών οι οποίες επιτρέπουν στους πελάτες και άλλους ενδιαφερομένους, και ιδιαίτερα στις ενώσεις καταναλωτών, να υποβάλλουν καταγγελίες κατά των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Σε κάθε περίπτωση, παρέχονται απαντήσεις για τις καταγγελίες»⁴.
2. Για τη διασφάλιση της κατάλληλης προστασίας των αντισυμβαλλομένων, οι διαδικασίες των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών για την εξέταση όλων των αιτιάσεων τις οποίες παραλαμβάνουν πρέπει να υπόκεινται σε ένα ελάχιστο επίπεδο εποπτικής σύγκλισης.
3. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές τίθενται σε εφαρμογή από την τελική ημερομηνία δημοσίευσής τους.
4. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται από τις αρχές που είναι αρμόδιες για την εποπτεία της εξέτασης αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που εμπίπτουν στη δικαιοδοσία τους. Περιλαμβάνονται περιπτώσεις κατά τις οποίες η αρμόδια αρχή εποπτεύει την εξέταση αιτιάσεων δυνάμει της νομοθεσίας της ΕΕ και της εθνικής νομοθεσίας, από

¹ ΕΕ L 331 15.12.2010 σ. 48.

² ΕΕ L 009 , 15/01/2003 σσ. 3 - 10.

³ Αιτιολογική σκέψη 22.

⁴ Άρθρο 10.

ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές οι οποίοι δραστηριοποιούνται στην επικράτεια της οικείας χώρας με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ή ελεύθερης εγκατάστασης.

5. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ένα αναλογικό καθεστώς κατά την εφαρμογή των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών που θα λαμβάνει υπόψη τη φύση και το μέγεθος των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και το κατά πόσον ο εκάστοτε ασφαλιστικός διαμεσολαβητής αναλαμβάνει ή ασκεί δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ως κύρια επαγγελματική δραστηριότητα ή ως παρεπόμενη δραστηριότητα. Το θέμα της αναλογικότητας εξειδικεύεται στην «Έκθεση με θέμα τις βέλτιστες πρακτικές κατά την εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές»⁵ («Έκθεση για τις Βέλτιστες Πρακτικές»).
6. Για τους σκοπούς των κατωτέρω κατευθυντήριων γραμμών, διαμορφώθηκαν οι ακόλουθοι ενδεικτικοί ορισμοί, οι οποίοι όμως δεν υπερισχύουν των αντίστοιχων ορισμών που περιέχονται στις εθνικές νομοθεσίες:
 - *Ως αιτίαση νοείται:*

Η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με τις δραστηριότητες διαμεσολάβησης του διαμεσολαβητή σύμφωνα με τον ορισμό της «ασφαλιστικής διαμεσολάβησης» του άρθρου 2 παράγραφος 3 της Οδηγίας για την Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση. Η εξέταση αιτιάσεων πρέπει να διαφοροποιείται τόσο από την εξέταση απαιτήσεων όσο και από τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστήριου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.
 - *Ως αιτιώμενος νοείται:*

Το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, π.χ. αντισυμβαλλόμενος, ασφαλισμένος, δικαιούχος και, σε ορισμένες δικαιοδοσίες, ζημιωθείς τρίτος.
7. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν εφαρμόζονται όταν:
 - (i) ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που ρυθμίζονται κανονιστικά από τις «αρμόδιες αρχές» σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού ΕΙΟΡΑ ή

⁵ ΕΙΟΡΑ-BoS-13/171.

- (ii) ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εξετάζει αιτίαση για λογαριασμό άλλου χρηματοοικονομικού ιδρύματος βάσει των νομικών διατάξεων που ισχύουν για το εν λόγω ίδρυμα.
8. Σε περίπτωση που οι κατευθυντήριες γραμμές δεν τυγχάνουν εφαρμογής για τους λόγους που παρατίθενται στην παράγραφο 7(i), ο διαμεσολαβητής οφείλει να ανταποκρίνεται, όπου είναι δυνατόν, εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η αιτίαση.
 9. Είναι σημαντικό οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές να ερμηνεύονται σε συνδυασμό με την Έκθεση για τις Βέλτιστες Πρακτικές, η οποία εξειδικεύει το πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών και τη διαδικασία που πρέπει να τηρούν οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές κατά την εξέταση αιτιάσεων. Η Έκθεση για τις Βέλτιστες Πρακτικές πραγματεύεται επίσης το θέμα της πολιτικής για τη διαχείριση αιτιάσεων και της οργάνωσης της εσωτερικής λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων.

Κατευθυντήρια γραμμή 1 – Διασφάλιση ότι το αρμόδιο ίδρυμα εξετάζει την αιτίαση

10. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι:

- α) Όταν μια αιτίαση παραλαμβάνεται από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή (π.χ. ένα συνδεδεμένο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή) για τον οποίο είναι υπεύθυνο ένα άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και ο εν λόγω ασφαλιστικός διαμεσολαβητής δεν εξετάζει την αιτίαση για λογαριασμό αυτού του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ενημερώνει τον αιτιώμενο και να παραπέμπει την αιτίαση στο αρμόδιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, εφόσον είναι δυνατός ο προσδιορισμός του.
- β) Όταν ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής συμμορφώνεται προς την κατευθυντήρια γραμμή 1, δεν οφείλει να εξετάζει την αιτίαση βάσει των κατευθυντήριων γραμμών 2 έως 8.

Κατευθυντήρια γραμμή 2 - Πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων

11. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι:

- α) Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές εφαρμόζουν πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων. Η εν λόγω πολιτική πρέπει να καθορίζεται και να εγκρίνεται από την ανώτερη διοίκηση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, η οποία πρέπει επίσης να φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.
- β) Η πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων περιέχεται σε (γραπτό) έγγραφο, π.χ. ως μέρος μιας «γενικής πολιτικής (δίκαιης) μεταχείρισης» (η οποία εφαρμόζεται σε υφιστάμενους ή πιθανούς αντισυμβαλλομένους, ασφαλισμένους, ζημιωθέντες τρίτους, δικαιούχους κ.λπ.).
- γ) Η πολιτική διαχείρισης αιτιάσεων γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή μέσω της προσηκούς εσωτερικής οδού.

Κατευθυντήρια γραμμή 3 - Λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων

12. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνηση των αιτιάσεων καθώς και, με εξαίρεση τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που είναι ατομικές επιχειρήσεις, τον εντοπισμό και την άμβλυνση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων.

Κατευθυντήρια γραμμή 4 - Καταχώριση

13. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές καταχωρίζουν, σε εσωτερικό επίπεδο, τις παραληφθείσες αιτιάσεις εντός των χρονικών προθεσμιών που προβλέπει η εκάστοτε

εθνική νομοθεσία με προσήκοντα τρόπο (για παράδειγμα μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου).

Κατευθυντήρια γραμμή 5 - Υποβολή εκθέσεων

14. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές είναι σε θέση να παρέχουν πληροφορίες για τις αιτιάσεις και την εξέτασή τους στις αρμόδιες εθνικές αρχές ή στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Τα εν λόγω στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνουν τον αριθμό των παραληφθεισών αιτιάσεων, με διαφοροποίηση αυτών σύμφωνα με κριτήρια που ισχύουν σε εθνικό επίπεδο ή κριτήρια που θέτει η ίδια η ασφαλιστική επιχείρηση, κατά περίπτωση.

Κατευθυντήρια γραμμή 6 - Εσωτερική παρακολούθηση της εξέτασης αιτιάσεων

15. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές αναλύουν, σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν την εξέταση αιτιάσεων, έτσι ώστε να διασφαλίζουν ότι εντοπίζουν και αντιμετωπίζουν τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα και πιθανούς νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, για παράδειγμα:

- α) αναλύοντας τις αιτίες των επιμέρους αιτιάσεων ώστε να εντοπίζουν τη γενεσιουργό κοινή αιτία για κάθε τύπο αιτιάσεων,
- β) εξετάζοντας εάν οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, περιλαμβανομένων εκείνων που δεν αναφέρονται ρητά σε κάποια αιτίαση, και
- γ) αναλαμβάνοντας διορθωτική δράση επί των προαναφερθεισών γενεσιουργών αιτιών, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.

Κατευθυντήρια γραμμή 7 - Παροχή πληροφοριών

16. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές:

- α) κατόπιν αιτήματος ή κατά την έκδοση αποδεικτικού παραλαβής της αιτίασης, παρέχουν γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης των αιτιάσεων την οποία εφαρμόζουν,
- β) δημοσιεύουν αναλυτικά στοιχεία για τη διαδικασία εξέτασης αιτιάσεων την οποία εφαρμόζουν με τρόπο εύκολα προσβάσιμο, π.χ., σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια, συμβατικά έγγραφα ή μέσω του δικτυακού τόπου του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή,
- γ) παρέχουν σαφείς, ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες για τη διαδικασία εξέτασης αιτιάσεων, στις οποίες περιλαμβάνονται:
 - (i) αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τον τρόπο υποβολής αιτιάσεων (π.χ. το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο αιτιώμενος, τα

στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του ατόμου ή του τμήματος προς το οποίο πρέπει να απευθύνει την αίτηση),

(ii) η ακολουθητέα διαδικασία για την εξέταση της αίτησης (π.χ. πότε επιβεβαιώνεται η παραλαβή της αίτησης, ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα για την ολοκλήρωση της εξέτασης, δυνατότητα προσφυγής σε αρμόδια αρχή, σε Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών κ.λπ.), και

δ) ενημερώνουν τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αίτησης.

Κατευθυντήρια γραμμή 8 – Διαδικασίες απάντησης σε αιτιάσεις

17. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές:

α) μεριμνούν για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και των πληροφοριών που αφορούν την αίτηση,

β) επικοινωνούν με τους ενδιαφερομένους σε απλή και κατανοητή γλώσσα,

γ) απαντούν χωρίς περιττές καθυστερήσεις ή τουλάχιστον εντός των χρονικών προθεσμιών που προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα εθνική νομοθεσία. Όταν δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός των προβλεπόμενων χρονικών προθεσμιών, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ενημερώνει τον αιτιώμενο για τους λόγους της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο υπολογίζει ότι θα ολοκληρωθεί η έρευνά του, και

δ) σε περίπτωση έκδοσης οριστικής απόφασης η οποία δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του αιτιώμενου (ή οποιασδήποτε οριστικής απόφασης, εφόσον αυτό απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία), επισυνάπτεται εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση της θέσης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή επί της αίτησης και αναφέρεται ρητώς ότι ο αιτιώμενος έχει την επιλογή να εμμείνει στην αιτίασή του, π.χ. προσφεύγοντας στο Συνήγορο του Καταναλωτή, σε μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, σε αρμόδιες εθνικές αρχές κ.λπ. Η εν λόγω απόφαση πρέπει να παρέχεται εγγράφως, εφόσον αυτό απαιτείται από την εθνική νομοθεσία.

Συμμόρφωση και κανόνες υποβολής εκθέσεων

18. Το παρόν έγγραφο περιέχει κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες εκδόθηκαν δυνάμει του άρθρου 16 του κανονισμού ΕΙΟΡΑ. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού ΕΙΟΡΑ, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν προς τις εκάστοτε κατευθυντήριες γραμμές και συστάσεις.

19. Οι αρμόδιες αρχές που συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές οφείλουν να τις ενσωματώσουν με προσήκοντα τρόπο στο κανονιστικό ή εποπτικό τους πλαίσιο.
20. Οι αρμόδιες αρχές γνωστοποιούν στην ΕΙΟΡΑ εάν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν με τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, καθώς και τους λόγους της τυχόν μη συμμόρφωσης, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης αυτών.
21. Εφόσον δεν ληφθεί απάντηση έως τη λήξη της παραπάνω προθεσμίας, οι αρμόδιες αρχές θεωρούνται ως μη συμμορφούμενες προς τους κανόνες υποβολής εκθέσεων και γίνονται αντικείμενο σχετικής αναφοράς.

Τελική διάταξη περί επανεξέτασης

22. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές υπόκεινται σε επανεξέταση από την ΕΙΟΡΑ.