



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Ασφαλιστική Απάτη:

- Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Αγορών - Ενώσεων
- Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Αθήνα, 17 Ιανουαρίου 2023

Ελίνα Παπασπυροπούλου

Γενική Διευθύντρια ΕΑΕΕ



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή: Η αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης προτεραιότητα για την ασφαλιστική αγορά
2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων
 - Ολλανδία
 - Ισπανία
 - Γαλλία
3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης
 - Γενικά επί του Πρωτοκόλλου
 - Στόχοι του Πρωτοκόλλου
 - Βασικές Αρχές του Πρωτοκόλλου
 - Ο ρόλος της ΕΑΕΕ

1. Εισαγωγή: Η αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης προτεραιότητα για την ασφαλιστική αγορά

- Η ασφαλιστική απάτη - είτε οργανωμένη είτε ευκαιριακή - **αναγνωρίζεται σήμερα διεθνώς** ως ένα από τα **πλέον σοβαρά και πολύπλοκα** ζητήματα τα οποία οφείλει να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική βιομηχανία
- Η ασφαλιστική απάτη **αφορά σε όλους τους κλάδους ασφάλισης**
➡ **Ασφαλίσεις Ζημιών, Υγείας & Ζωής**
- Η ασφαλιστική απάτη **εξελίσσεται συνεχώς**. Η **ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας δημιουργεί νέες μεθόδους και τάσεις**.
 - Τα τελευταία χρόνια, η απάτη μέσω του κυβερνοχώρου αποκτά σημαντικές **διαστάσεις** καθώς όλο και περισσότερες ασφαλιστικές δραστηριότητες διεξάγονται **μέσω διαδικτύου**.

2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο θεωρούν ότι έχουν **υποχρέωση** και **κοινωνική ευθύνη** να λάβουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την **ενεργό πρόληψη και καταπολέμηση** της ασφαλιστικής απάτης.

Στόχος των ασφαλιστών είναι το επίπεδο ελέγχου της ασφαλιστικής απάτης να είναι πολύ υψηλό σε ολόκληρο τον κλάδο, με σκοπό:

- να περιορίζεται στο ελάχιστο η πιθανότητα απάτης και – εκεί που εντοπίζεται – να αντιμετωπίζεται με τον πλέον αποτελεσματικό και ηχηρό τρόπο, ώστε **τα χρήματα που εμπιστεύεται η κοινωνία στον ασφαλιστικό κλάδο να χρησιμοποιούνται για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται**
- & έτσι να προστατεύεται η αξιοπιστία, η φήμη και φερεγγυότητα του κλάδου.



2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων



2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

- ΕΙΔΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ & ΕΓΚΛΗΜΑ των εταιριών μελών Ολλανδικής Ένωσης (VVN) ειδικά για την απάτη & το έγκλημα
- ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ (CBV) της VVN από το 2007 για την καταπολέμηση της απάτης & του εγκλήματος σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, πλην της Ασφάλισης Υγείας για την οποία λειτουργεί άλλη Ένωση Ασφαλιστών, η οποία έχει παρόμοια δράση και συνεργάζεται με τη VVN.
- Ορισμός από κάθε ασφαλιστική εταιρία Fraud Control Coordinator (Συνομιλητή/ υπευθύνου για την απάτη) για την επικοινωνία με CBV/VVN.

ΙΣΠΑΝΙΑ

- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ από την Ισπανική Ένωση (UNESPA) για την καταπολέμηση της απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης
- ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ στην UNESPA για την καταπολέμηση της απάτης. Ένα στέλεχος της UNESPA ασχολείται με την ασφαλιστική απάτη, μεταξύ άλλων αρμοδιοτήτων του.
- Ορισμός από κάθε ασφαλιστική εταιρία Fraud Interlocutor (Συνομιλητή/ υπευθύνου για την απάτη) για την επικοινωνία με UNESPA.

ΓΑΛΛΙΑ

- Με πρωτοβουλία της Γαλλικής Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών (FFA) δημιουργήθηκε το 1989 ο ειδικός – μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα - Οργανισμός ALFA, για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης & του εγκλήματος σε όλους τους κλάδους ασφάλισης.
- Σήμερα ο ALFA έχει 320 μέλη.
- Ορισμός από κάθε ασφαλιστική εταιρία Αντιπροσώπου/ Υπευθύνου συνομιλητή για την απάτη για την επικοινωνία με τον ALFA.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ / ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ & ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ



2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Εντός της Ένωσης δεν τηρούνται Αρχεία/ κοινές βάσεις δεδομένων.

Ωστόσο, η αγορά έχει στη διάθεσή της 2 σημαντικά αρχεία, τα οποία δεν αποτελούν blacklists:

1. ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ειδικά για την ασφαλιστική αγορά και για όλους τους κλάδους ασφάλισης, (τηρείται από το Foundation Central Information System (CIS) που έχει δημιουργηθεί από την ασφαλιστική αγορά).

2. ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ για όλο το χρηματοπιστωτικό τομέα - External Reference Register (EVR) – Αναφέρονται πρόσωπα που έχουν διαπράξει σοβαρά περιστατικά απάτης και εγκλήματος.

Η τήρηση του EVR βασίζεται σε αυστηρούς κανόνες Πρωτοκόλλου που έχουν συμφωνηθεί με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Με αυστηρούς κανόνες λειτουργεί και το Αρχείο CIS.

ΙΣΠΑΝΙΑ

Εντός της UNESPA, και μετά από διαβούλευση με την εθνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τηρούνται τα εξής Αρχεία:

- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA για ασφάλιση αυτοκινήτων (ζημιές Ολικής απώλειας οχήματος)
- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA για ζημιές ασφάλισης περιουσίας, αστικής ευθύνης και άλλων κλάδων ζημιών.

Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων δεν αποτελούν blacklists.

ΓΑΛΛΙΑ

- ΟΧΙ. Ο ALFA δεν τηρεί αρχεία / κοινές βάσεις δεδομένων με στοιχεία προς αξιολόγηση για περιστατικά απάτης.
- Οι πληροφορίες που ανταλλάσσουν τα μέλη του για τη διερεύνηση ύποπτων περιστατικών απάτης δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα μέλη του προς αξιολόγηση κατά την ανάληψη κινδύνων.

ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
ΜΕΣΩ ΤΗΡΗΣΗΣ
ΑΡΧΕΙΩΝ/
ΒΑΣΕΩΝ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

ΙΣΠΑΝΙΑ

ΓΑΛΛΙΑ

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ & ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	• ΝΑΙ	• ΝΑΙ	• ΝΑΙ
ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΑΛΛΩΝ ΕΚΘΕΣΕΩΝ/ ΜΕΛΕΤΩΝ για ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ κ.α. (πέραν των ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ)	• ΝΑΙ Η VVN / CBV δημοσιεύει ένα ή δύο ενημερωτικά δελτία κάθε χρόνο με δράσεις και βέλτιστες πρακτικές για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.	• ΟΧΙ	• ΝΑΙ Ο ALFA δημοσιεύει και άλλες μελέτες και έρευνες για τα θέματα της ασφαλιστικής απάτης, πέραν των στατιστικών στοιχείων.
ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΠΑΤΗΣ	• ΝΑΙ Μέσω ασφαλούς δικτύου του VVN/CBV και κανόνων που έχουν συμφωνηθεί είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τρέχουσες έρευνες απάτης.	• ΟΧΙ	• ΝΑΙ Μέσω ασφαλούς δικτύου του ALFA και κανόνων που έχουν συμφωνηθεί είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τρέχουσες έρευνες απάτης.



2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

ΙΣΠΑΝΙΑ

ΓΑΛΛΙΑ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ/ ΕΜΠΛΟΚΗ ΕΝΩΣΗΣ Ή ΕΙΔΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΣΕ ΕΡΕΥΝΕΣ	Το CBV δεν διεξάγει έρευνες, ούτε εμπλέκεται στη διερεύνηση ύποπτων περιστατικών. <u>Η έρευνα διεξάγεται με ευθύνη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.</u> Το CBV ενεργεί συμβουλευτικά. Ενημερώνει για απατηλές περιπτώσεις με κοινά χαρακτηριστικά. Το CBV δύναται επίσης να συντονίζει σημαντικές έρευνες απάτης που επηρεάζουν ταυτόχρονα περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες και να συνδράμει τις εταιρίες στη σύνταξη κοινού report προς την Αστυνομία.	ΟΧΙ	Ο ALFA ενεργεί συμβουλευτικά και παρέχει στα μέλη του κατάλληλα εργαλεία, εκπαίδευση κ.α. με σκοπό να τα συνδράμει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση ύποπτων περιστατικών. <u>Η έρευνα και η άσκηση διώξεων αποτελεί ευθύνη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.</u> Ο ALFA έχει την αρμοδιότητα να αναφέρει υποθέσεις που παρουσιάζουν ενδιαφέρον για την ασφαλιστική αγορά στην Αστυνομία. Επιπλέον συντονίζει σημαντικές έρευνες απάτης που επηρεάζουν ταυτόχρονα περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες.
--	--	---	--

2. Η εμπειρία από τις δράσεις Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Αγορών – Ενώσεων

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

ΙΣΠΑΝΙΑ

ΓΑΛΛΙΑ

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ & ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ
(Αστυνομία / Διωκτικές
Αρχές και αρμόδια
Υπουργεία)

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΝΑΙ.

Η εθνική αστυνομία, η εθνική υπηρεσία εισαγγελιών, η VVN και η Ένωση των Ολλανδών Ασφαλιστών Υγείας έχουν συνυπογράψει σύμβαση - πλαίσιο βάσει της οποίας οργανώνεται η συνεργασία τους.

Η VVN πραγματοποιεί επαφές με Υπ. Δικαιοσύνης σε μηνιαία βάση.

ΝΑΙ

ΝΑΙ. Η UNESPA υπογράφει πρωτόκολλα συνεργασίας με την Αστυνομία από το 1996.

Το 2014, η συνεργασία ενισχύθηκε με την υπογραφή από την UNESPA ενός βασικού πρωτοκόλλου με τον Γραμματέα Ασφάλειας του Κράτους, στον οποίο υπάγονται όλες οι αστυνομικές δυνάμεις της Ισπανίας.

- Συμφωνία για υποβολή αιτημάτων έρευνας από αστυνομία μέσω UNESPA
- Συμφωνία με Υπ. Δικαιοσύνης για ιδιαίτερη διαχείριση αιτημάτων έρευνας που αφορούν ξέπλυμα χρήματος / χρηματοδότηση τρομοκρατίας.

ΝΑΙ

ΝΑΙ.

Η συμφωνία Συνεργασίας ALFA με το Υπουργείο Εσωτερικών (στο οποίο υπάγεται η Γαλλική Αστυνομία) υπεγράφη το 2018.

Έκτοτε, η ισχύς της συμφωνίας ανανεώνεται ετησίως και συντάσσεται ετησίως έκθεση σχετικά με τη λειτουργία της.

- Αιτήματα έρευνας από δικαστική αστυνομία μέσω ALFA.

ΝΑΙ



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Γενικά επί του Πρωτοκόλλου:

Εγκρίθηκε ομόφωνα
από τη Γενική
Συνέλευση Μελών
ΕΑΕΕ

Ισχύει από 8
Μαρτίου 2022

Αφορά όλες τις
ασφαλιστικές
επιχειρήσεις μέλη
της ΕΑΕΕ

Θεμελιώδης οδηγός

(ορίζει γενικές αρχές /
κανόνες & πρότυπα
συμπεριφοράς)

Ισχύει ως
δεσμευτικό εργαλείο
αυτορρύθμισης,
χωρίς όμως να
παρεμβαίνει στην
εσωτερική
λειτουργία κάθε
επιχείρησης

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Γενικά επί του Πρωτοκόλλου:

Ορίζει την έννοια της «ασφαλιστικής απάτης»,
στην οποία περιλαμβάνεται τόσο η εξωτερική όσο και η εσωτερική απάτη!

Για τους σκοπούς του Πρωτοκόλλου, «ασφαλιστική απάτη»
είναι οποιαδήποτε σκόπιμη και παραπλανητική πράξη ή παράλειψη οποιουδήποτε
φυσικού ή νομικού προσώπου, με σκοπό την απόκτηση από το ίδιο το πρόσωπο ή τη
διευκόλυνση τρίτων στην απόκτηση παράνομου περιουσιακού οφέλους, στο πλαίσιο μίας
έγκυρης ή μη ασφαλιστικής σύμβασης. Ο όρος «ασφαλιστική απάτη» καλύπτει την απάτη
κατά την ανάληψη του κινδύνου και την αποζημίωση.

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Στόχοι του Πρωτοκόλλου:

Εκφράζεται προς
πάσα
κατεύθυνση
η ισχυρή
βούληση της
ΕΑΕΕ
για την
αντιμετώπιση
της ασφαλιστικής
απάτης



Ενισχύεται η
συνειδητοποίηση
του προβλήματος &
η ευαισθητοποίηση
των ασφαλιστικών
επιχειρήσεων
(Διοίκησης &
εργαζομένων) και
συνεργατών τους



Προτρέπονται με
σαφήνεια τα Μέλη
της ΕΑΕΕ να
υιοθετούν
κατάλληλα
πρότυπα
συμπεριφοράς



Επιτρέπει στην ΕΑΕΕ
να υπερασπίζεται με
μεγαλύτερη
ευχέρεια τα
συμφέροντα των
μελών της προς
δημοσίους &
ιδιωτικούς φορείς
& να συνάπτει
σχετικές συμφωνίες



3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Βασικές Αρχές του Πρωτοκόλλου

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ
με το Πρωτόκολλο δεσμεύονται να εφαρμόζουν τις ακόλουθες Αρχές
για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης:



3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

1. Ενσωμάτωση Πολιτικής καταπολέμησης ασφαλιστικής απάτης στην οργάνωση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ Θεσπίζουν **Πολιτική** (την οποία τακτικά επικαιροποιούν) για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, αλλά και εντός του κάθε οργανισμού.
- ✓ Διαμορφώνουν τις **κατάλληλες διαδικασίες** που απαιτούνται για την αποτελεσματική εφαρμογή της Πολιτικής τους.
- ✓ Διαμορφώνουν **εσωτερική διακριτή δομή** που μπορεί να έχει τη μορφή ειδικού Τμήματος ή ορισμού Υπεύθυνου Στελέχους ή Στελεχών ή άλλη μορφή, με αρμοδιότητα τον συντονισμό των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της εταιρίας για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.
- ✓ Μεριμνούν για τη **διαρκή επιμόρφωση των εργαζομένων – συνεργατών της εν λόγω δομής** της επιχείρησης, με την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαίδευσης σε επίπεδο κλάδου.

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

2. Άριστη Συνεργασία εντός και εκτός του κλάδου, στο πλαίσιο και με τους όρους που επιτρέπει η ισχύουσα νομοθεσία

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ **Συνεργάζονται, με βάση την κείμενη νομοθεσία και τους κανονισμούς,** και εντός του πλαισίου αυτού ανταλλάσσουν βέλτιστες πρακτικές με την ΕΑΕΕ, τους συναδέλφους άλλων ασφαλιστικών επιχειρήσεων και άλλους σχετικούς φορείς και τρίτους.
- ✓ Ειδικά οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ που δραστηριοποιούνται στους κλάδους ασφάλισης Αυτοκινήτων, Βοήθειας και Νομικής Προστασίας, **εφαρμόζουν συστηματικά και με ακρίβεια τους κανόνες της Σύμβασης Άδειας Χρήσης Αρχείου Διεύθυνσης Πληροφορικής (Υ.Σ.Α.Ε.) της ΕΑΕΕ** σχετικά με την ασφάλιση αυτοκινήτου και των Πολιτικών που διέπουν τη Σύμβαση αυτή.
- ✓ Διαμορφώνουν **τις σχέσεις συνεργασίας και τις συμφωνίες τους με τρίτους** στους οποίους αναθέτουν υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο, **ώστε και οι εν λόγω τρίτοι να εφαρμόζουν την Πολιτική** για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης που ισχύει για την ασφαλιστική εταιρία, καθώς και **τις αρχές και του κανόνες του παρόντος Πρωτοκόλλου.**

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

3. Ισχυρή και αποτελεσματική προσήλωση στην Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφαλιστικής απάτης & στην Πρόληψη

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ Διατηρούν τους **εργαζόμενους και τους συνεργάτες τους** διαρκώς ευαισθητοποιημένους σε ό,τι αφορά την ασφαλιστική απάτη.
- ✓ Διενεργούν πάντοτε **έλεγχο** για πιθανή έκθεση στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης **σε κάθε νέο και αναπροσαρμοσμένο ασφαλιστικό προϊόν ή/και επιχειρηματική διαδικασία**.
- ✓ Δραστηριοποιούνται ενεργά με σκοπό να **εντοπίσουν και να εξουδετερώσουν τυχόν τρωτότητες** στην οργάνωσή τους, στα κανάλια διανομής με τα οποία συνεργάζονται, οι οποίες –σκόπιμα ή μη– διευκολύνουν την ασφαλιστική απάτη.
- ✓ **Πριν από τη σύναψη συμβάσεων συνεργασίας** με τρίτους ή πριν προχωρήσουν σε ευρύτερες συνεργασίες με επαγγελματικούς εταίρους, διενεργούν πάντοτε **έλεγχο ακεραιότητας** του υποψήφιου συνεργαζόμενου τρίτου.
- ✓ **Συνεισφέρουν ενεργά στις επικοινωνιακές πρωτοβουλίες του κλάδου** που έχουν στόχο να ενημερώσουν τους καταναλωτές και τους ενδιαφερόμενους φορείς ότι οι ασφαλιστές είναι σε εγρήγορση αναφορικά με την απάτη, την αποδοκιμάζουν και την καταπολεμούν με πυγμή.



3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

4. Υιοθέτηση αποτελεσματικών τεχνικών για την αποτελεσματική ανίχνευση, διερεύνηση, αποδεικτική διαδικασία και ανάλυση δεδομένων :

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ Μεριμνούν ώστε όλοι **οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες** που ενδέχεται να έρθουν σε επαφή με ενδείξεις που πιθανώς μαρτυρούν ασφαλιστική απάτη **να γνωρίζουν τον τρόπο αναγνώρισης/ερμηνείας** αυτών των ενδείξεων και **τον τρόπο που πρέπει να ενεργήσουν**.
- ✓ Μεριμνούν ώστε **τα έντυπα και η επικοινωνία εν γένει** (σε φυσική, ψηφιακή ή ηλεκτρονική μορφή) για αιτήσεις ασφάλισης ή αποζημιώσεων/ εξαγορών να δύνανται **να χρησιμοποιηθούν ως έγγραφα με αποδεικτική ισχύ**.
- ✓ Διενεργούν **συστηματικό έλεγχο** σε αιτήσεις ασφάλισης, αξιώσεις, δηλώσεις ή/και έγγραφα που προορίζονται **ως θεμελίωση μεταβολής ή ως αίτημα αποζημίωσης** για ενδείξεις, οι οποίες δικαιολογούν περαιτέρω έλεγχο ή διερεύνηση.
- ✓ Για την ανίχνευση, διερεύνηση, απόδειξη και ανάλυση περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης (ή σχετικών υποψιών και τάσεων) **κάνουν συστηματική χρήση των διαθέσιμων εσωτερικών και εξωτερικών δομών και πηγών πληροφοριών**.
- ✓ Ειδικά οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ **δεσμεύονται να ενημερώνουν συστηματικά και με ακριβή στοιχεία και πληροφορίες το Αρχείο Διεύθυνσης Πληροφορικής (Υ.Σ.Α.Ε.) της ΕΑΕΕ σχετικά με την ασφάλιση αυτοκινήτου**, το οποίο - χωρίς να αποτελεί αρχείο περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης – διευκολύνει τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων απάτης στην κλάδο αυτοκινήτων. Κατά τη διαδικασία αυτή, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις εφαρμόζουν τη Σύμβαση Άδειας Χρήσης του Αρχείου αυτού.

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

5. Αποτελεσματική διεκπεραίωση υποθέσεων :

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ Σε περίπτωση διαπιστωμένης απάτης απαιτούν, **στον βαθμό που είναι δυνατόν, την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων.**
- ✓ Έπειτα από κάθε εντοπισμό απάτης, **εξετάζουν εάν η έρευνα που προηγήθηκε αποκάλυψε κίνδυνο που εμπεριέχεται σε ασφαλιστικό προϊόν ή στις επιχειρηματικές διαδικασίες της επιχείρησης.** Στην περίπτωση αυτή, αποτελεί υποχρέωση της αρμόδιας για την απάτη δομής της επιχείρησης να ενημερώσει τα λοιπά αρμόδια όργανα της ασφαλιστικής επιχείρησης για τις αναγκαίες βελτιώσεις στο σχετικό προϊόν ή στη διαδικασία.

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

6. Συστηματική παρακολούθηση και έλεγχος τήρησης των παραπάνω Αρχών :

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✓ Παρακολουθούν συστηματικά τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματά τους στο πλαίσιο της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης και συζητούν τα παραπάνω θέματα σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης σε ετήσια βάση ή συχνότερα, εφόσον οι περιστάσεις το επιβάλλουν.
- ✓ Κάθε χρόνο επαναξιολογούν τα μέτρα που εφαρμόζουν για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης με βάση τα αποτελέσματα αναλύσεων κινδύνων και διενεργούν τις απαραίτητες διορθώσεις. Υποβάλλεται ετησίως έκθεση προόδου και ελλείψεων σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης.
- ✓ Κάθε χρόνο υποβάλλουν έκθεση προς την ΕΑΕΕ, στην οποία αναφέρονται ιδίως οι δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, καθώς και τα αποτελέσματα της επιχείρησης στον τομέα αυτό.



3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Ο ρόλος της ΕΑΕΕ :

- ✓ Η ΕΑΕΕ **στηρίζει και υποστηρίζει** τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της στην καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.
- ✓ Στις **δράσεις και τις πρωτοβουλίες** που αναλαμβάνει η ΕΑΕΕ για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης, θα λαμβάνονται πάντα υπόψη **η κείμενη νομοθεσία**, μεταξύ άλλων, στους τομείς της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και του ανταγωνισμού.
- ✓ Για την εξυπηρέτηση του παραπάνω σκοπού της, η ΕΑΕΕ έχει δημιουργήσει **την Επιτροπή Πρόληψης & Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης**.
- ✓ Για την διευκόλυνση της επικοινωνίας των μελών με την ΕΑΕΕ, έχουν οριστεί **υπεύθυνοι επικοινωνίας των εταιριών μελών με την ΕΑΕΕ για θέματα ασφαλιστικής απάτης!**

3. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Ο ρόλος της ΕΑΕΕ :

Πρωτοβουλίες και δράσεις που αναλαμβάνει η ΕΑΕΕ:

- ✓ Με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, **να επισημαίνει στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της τις τρέχουσες τάσεις ασφαλιστικής απάτης**
- ✓ Όπου χρειάζεται και είναι εφικτό, **να παρέχει παραδείγματα, προτάσεις ή/και κατευθυντήριες οδηγίες** που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης,
- ✓ **Να εκδίδει ενημερωτικές εκθέσεις** σχετικά με τις δράσεις αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης των εταιριών μελών της
- ✓ **Να υπερασπίζεται τα συμφέροντα των μελών της** σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, και για τον σκοπό αυτό **να συνάπτει συμφωνίες** εκ μέρους της ασφαλιστικής αγοράς (ή τμημάτων αυτής) με αρμόδιους φορείς, όπως είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η Αστυνομία, οι Εισαγγελικές Αρχές, οι ρυθμιστικές Αρχές.
- ✓ Εκ μέρους της ασφαλιστικής αγοράς, **να επικοινωνεί με την κοινωνία και να ενημερώνει τους πολίτες** σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο ο τομέας (ή τμήματα αυτού) καταπολεμά την ασφαλιστική απάτη,
- ✓ **Να διαχειρίζεται και να ερμηνεύει το παρόν Πρωτόκολλο**, εκδίδοντας ερμηνευτικές εγκυκλίους και αναλύσεις όταν και όπου χρειάζεται.

Ευχαριστώ πολύ!

