

**Η Οδηγία 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών
προϊόντων - (IDD) Insurance Distribution Directive –
και η υιοθέτηση της στο Κυπριακό Δίκαιο**

Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο των Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Εργασία

Πάμπος Λοΐζου

Επιβλέπων Ακαδημαϊκός: Δρ. Αναστάσιος Γουργουρίνης

Λευκωσία, 2024

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αφορά την Οδηγία 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD) και την υιοθέτηση της στο Κυπριακό δίκαιο. Η εργασία αναλύει τους κυριότερους στόχους της Οδηγίας, και εξετάζει τις βασικότερες διατάξεις της σε σχέση με τις υποχρεώσεις των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων ώστε να διασφαλίζονται η προστασία των καταναλωτών και καλύτερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών προς αυτούς. Στη συνέχεια, γίνεται μελέτη του τρόπου εφαρμογής της Οδηγίας στο κυπριακό δίκαιο με έμφαση στα κυριότερα σημεία και στις τροποποιήσεις – διαφοροποιήσεις, καθώς η Οδηγία αποσκοπεί στην ελάχιστη εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών εντός της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς. Η εργασία επίσης καταγράφει και αξιολογεί την εφαρμογή της νομοθεσίας με τη διεξαγωγή έρευνας στην κυπριακή αγορά.

Abstract

The present thesis concerns the 2016/97 Insurance Distribution Directive (IDD) and its adoption in the Cypriot law. The thesis analyzes the main objectives of the Directive and examines its most significant mandates in relation to the obligations of insurance products distributors in order to ensure consumer protection and a better quality of the services provided to them. Next, this work studies the way the Directive is adopted in the Cypriot law with an emphasis on the main points and the amendments - variations, as the Directive aims at a minimum harmonization of national legislation within the single European market. The paper also documents and assesses the implementation of the legislation by conducting field research in the Cypriot market.

Ευχαριστίες

Επιθυμώ καταρχήν να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας Δρ. Αναστάσιο Γουργουρίνη για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Παράλληλα θέλω να ευχαριστήσω τον κο. Ντίνο Καλοψιδιώτη, Αναπληρωτή Έφορο Ασφαλίσεων της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου για τη βοήθεια που μου πρόσφερε απαντώντας στα ερωτήματα που είχα θέσει για τους σκοπούς της έρευνας της εργασίας μου.

Θέλω επίσης να ευχαριστήσω τους φίλους Χρίστο Βωνιάτη, δικηγόρο και νομικό σύμβουλο, και Κυριάκο Ανδρέου, πρόεδρο Παγκυπρίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών (ΠΣΕΑΔ) για τις ιδιαίτερα εποικοδομητικές συζητήσεις και ανταλλαγές απόψεων που είχαμε.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για τη στήριξη τους όλο αυτό το διάστημα, και ιδιαίτερα τη σύζυγο μου Στέλλα Κιτρομηλίδου.

-

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες	4
1 Εισαγωγή	13
1.1 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα	14
1.2 Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα	14
1.3 Συνοπτική περιγραφή κεφαλαίων εργασίας	16
2 Η Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	17
2.1 Ιστορία και αιτιολογία	17
2.2 Πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας	18
2.2.1 Στόχοι της Οδηγίας	19
2.2.2 Ποιος είναι ο διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων	19
2.2.3 Τί ορίζεται ως διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	20
2.2.4 Πεδίο εφαρμογής και ρυθμίσεις	21
2.3 Υποχρεώσεις εποπτικής αρχής και διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων	21
2.3.1 Εγγραφή σε μητρώο	21
2.3.2 Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης	22
2.3.3 Οργανωτικές απαιτήσεις	22
2.4 Επαγγελματικές απαιτήσεις – τί αλλάζει για τους διαμεσολαβητές;	24
2.4.1 Διαφάνεια	24
2.4.2 Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα	26
2.4.3 Κυρώσεις και άλλα μέτρα	27
3 Πώς ενσωματώθηκε η Οδηγία στο Κυπριακό Δίκαιο	28

3.1	Ερμηνεία, πεδίο εφαρμογής και εξουσίες της Εποπτικής Αρχής	28
3.1.1	Ερμηνεία – Διανομέας και διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	28
3.1.2	Ερμηνεία – Συμβουλή και πρόταση	29
3.1.3	Ερμηνεία – Αμοιβή	29
3.1.4	Πεδίο εφαρμογής	29
3.1.5	Εξουσίες Εποπτικής Αρχής αναφορικά με τη διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων	30
3.2	Προϋποθέσεις άσκησης της ασφαλιστικής δραστηριότητας	30
3.2.1	Ασφαλιστικοί πράκτορες, μεσίτες ασφαλίσεων, ασφαλιστικοί μεσάζοντες, ασφαλιστικοί σύμβουλοι, συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι, δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές	31
3.2.2	Γενικές προϋποθέσεις δραστηριοποίησης διαμεσολαβητών	35
3.2.3	Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης	37
3.2.4	Απαιτήσεις παροχής πληροφοριών και κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας	37
3.2.5	Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα (PRIIP) – Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών (KID)	40
3.2.6	Γενικές και ποινικές διατάξεις αναφορικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	43
3.3	Συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι	46
3.3.1	Πώς διαφοροποιείται ο Συνδεδεμένος Ασφαλιστικός Σύμβουλος από τον Δευτερεύουσας Δραστηριότητας Διαμεσολαβητή	46
3.3.2	Πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων ως συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι	46
3.3.3	Αναφορά ιστορικά στην αρχική νομοθέτηση του Κυπριακού Κοινοβουλίου και την σχετική αναπομπή του Προέδρου της ΚΔ	49
4	Έρευνα	52
4.1	Στόχοι της έρευνας	52
4.2	Μεθοδολογία	52

4.3	Δεοντολογικά και ηθικά ζητήματα της έρευνας	56
4.4	Συνοπτική επεξήγηση του ερωτηματολογίου	56
4.5	Στατιστική ανάλυση	59
4.6	Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων	59
4.7	Διαφάνεια και ενημέρωση	60
4.8	Εκπαίδευση και κατάρτιση	73
4.9	Γενική εντύπωση	77
4.10	Άποψη Εποπτικής Αρχής	81
5	Συμπεράσματα	84
6	Βιβλιογραφία	89
7	Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην Έρευνα	93
8	Παράρτημα – Έγκριση Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής Κύπρου για τη διεξαγωγή της έρευνας	108

Πίνακας πινάκων

<u>Πίνακας 1 Ορισμός, εργασίες και υποχρεώσεις ασφαλιστικού πράκτορα, μεσίτη ασφαλίσεων, ασφαλιστικού μεσάζοντα και ασφαλιστικού σύμβουλου</u>	31
<u>Πίνακας 2 Ορισμός, εργασίες και υποχρεώσεις συνδεδεμένου ασφαλιστικού σύμβουλου και δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή</u>	34
<u>Πίνακας 3 Ενδεικτικά μεγέθη δείγματος στην απλή τυχαία δειγματοληψία</u>	54
<u>Πίνακας 4 Πίνακας αξιολόγησης ερευνητικών ερωτημάτων και αντιστοιχία με ερωτήσεις ερωτηματολογίου και ομάδα ερωτηθέντων (Evaluation question matrix)</u>	58
<u>Πίνακας 5 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων</u>	59
<u>Πίνακας 6 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων: ιδιότητα συμμετεχόντων στην έρευνα</u>	60
<u>Πίνακας 7 Σύνοψη συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν έχουν μετά την εφαρμογή της Οδηγίας αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν</u>	61
<u>Πίνακας 8 Κανάλι επιλογής ενημέρωσης και αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος, N=115</u>	63
<u>Πίνακας 9 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων ως προς την πληρότητα, επεξήγηση και διαφάνεια της πληροφορίας που παρέχουν στους καταναλωτές, N=63</u>	64
<u>Πίνακας 10 Σύνοψη άποψης καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων ως προς την πληρότητα, επεξήγηση και διαφάνεια της πληροφορίας που παρέχουν στους καταναλωτές, N=115</u>	65
<u>Πίνακας 11 Σύνοψης άποψης συμμετεχόντων σε σχέση με ένα αριθμό προτάσεων σχετικών με την ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων μετά την εφαρμογή της Οδηγίας</u>	67
<u>Πίνακας 12 Παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	70
<u>Πίνακας 13 Παροχή εντύπου IPID πληροφόρησης για το ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	71
<u>Πίνακας 14 Άποψη συμμετεχόντων στην ερώτηση αν γίνεται μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών πριν την πρόταση για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος, N=115</u>	72
<u>Πίνακας 15 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σε σχέση με τις απαιτήσεις για επαγγελματική κατάρτιση, N=63</u>	73

<u>Πίνακας 16 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σχετικά με τις αυξημένες απαιτήσεις για συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση, N=63</u>	75
<u>Πίνακας 17 Σύνοψη άποψης καταναλωτών σχετικά με το αν έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	76
<u>Πίνακας 18 Ανοιχτή ερώτηση: σε ποια σημεία χρήζει βελτίωσης η Οδηγία;</u>	80

Πίνακας Εικόνων

<u>Εικόνα 1 Έγγραφο πληροφοριών για ασφαλιστικό προϊόν (IPID)</u>	39
<u>Εικόνα 2 Υπόδειγμα Εγγράφου Βασικών Πληροφοριών (KID)</u>	45
<u>Εικόνα 3 Ποσοστό συμμετεχόντων που έχουν αγοράσει μετά την εφαρμογή της Οδηγίας κάποιο ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων ή/και Ζωής/Υγείας ανά κανάλι διανομής</u>	62
<u>Εικόνα 4 Κυκλικό διάγραμμα που δείχνει το ποσοστό των συμμετεχόντων που συνεργάζονται και συμβουλευονται με επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή</u>	62
<u>Εικόνα 5 Επιλεγόμενο κανάλι ενημέρωσης και αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος, N=115</u>	63
<u>Εικόνα 6 Ποιότητα της πληροφορίας που παρέχεται προς καταναλωτές όπως αυτή εκφράζεται από τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων</u>	64
<u>Εικόνα 7 Ποιότητα της πληροφορίας που παρέχεται προς καταναλωτές όπως αυτή εισπράττεται από τους καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων</u>	65
<u>Εικόνα 8 Συνοπτική παρουσίαση της άποψης των συμμετεχόντων σχετικά με την ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων</u>	68
<u>Εικόνα 9 Παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	70
<u>Εικόνα 10 Παροχή εντύπου πληροφόρησης για ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων IPID από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	71
<u>Εικόνα 11 Άποψη συμμετεχόντων στην ερώτηση αν γίνεται μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών πριν την πρόταση για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος, N=115</u>	72
<u>Εικόνα 12 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σε σχέση με τις απαιτήσεις για επαγγελματική κατάρτιση, N=63</u>	74
<u>Εικόνα 13 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σχετικά με τις αυξημένες απαιτήσεις για συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση, N=63</u>	75
<u>Εικόνα 14 Σύνοψη άποψης καταναλωτών σχετικά με το αν έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, N=115</u>	77
<u>Εικόνα 15 Ποιοι είναι οι πιο κατάλληλοι να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων</u>	77

<u>Εικόνα 16 Ποσοστό συμμετεχόντων που θεωρεί ότι η ασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να γίνεται μόνο από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές</u>	78
<u>Εικόνα 17 Έχει αλλάξει θετικά η αντίληψη του κόσμου ως προς το επίπεδο του επαγγελματισμού του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή;</u>	79
<u>Εικόνα 18 Άποψη συμμετεχόντων για την επιτυχία της Οδηγίας 2016/97 (IDD)</u>	79

Συντομογραφίες

EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority

FSB – Financial Stability Board

IDD – Insurance Distribution Directive

IMD – Insurance Mediation Directive

IMF – International Monetary Fund

IPID – Insurance Product Information Document

KID – Key Information Document

OECD – Organization for Economic Co-operation and Development

PRIIP – Packaged Retail and Insurance-based Investment Product

ΑΕΠ – Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΔΔΔ – Δευτερεύουσας Δραστηριότητας Διαμεσολαβητής

ΔΝΤ – Διεθνές Νομισματικό Ταμείο

ΕΑΑΕΣ – Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων

ΕΕ – Ευρωπαϊκή Ένωση

ΚΔ – Κυπριακή Δημοκρατία

ΠΣΕΑΔ – Παγκύπριος Σύνδεσμος Επαγγελματιών Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών

ΣΑΕΚ – Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου

ΣΛΕΕ – Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

1 Εισαγωγή

Η ασφαλιστική βιομηχανία αποτελείται από τις ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές εταιρείες, τους ασφαλιστικούς και αντασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που ασκούν την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ως δευτερεύουσα δραστηριότητα, και βεβαίως την εποπτική αρχή, που στην Κύπρο είναι η Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών. Η παρούσα εργασία δεν ασχολείται με τις αντασφαλιστικές εργασίες. Όσοι ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση διανέμουν όπως ορίζει η *Οδηγία (ΕΕ) 2016/97(IDD) σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων* (Οδηγία 2016/97) καθώς και το κυπριακό δίκαιο, ασφαλιστικά προϊόντα και ως είναι ευνόητο υπεύθυνη για την εποπτεία των εργασιών τους είναι η αρμόδια εποπτική αρχή.

Όσο αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα, αυτά χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες και απευθύνονται σε φυσικά και νομικά πρόσωπα, στους τελικούς καταναλωτές τους που είναι οι αγοραστές των τυποποιημένων ή ειδικά σχεδιασμένων ασφαλιστικών ή/και χρηματοοικονομικών αυτών προϊόντων. Μεταξύ τους διαφέρουν, καθώς κάποια ασφαλιστικά προϊόντα – κύρια αν έχουν και επενδυτικό χαρακτήρα – είναι κατασκευασμένα για να καλύψουν πολύ συγκεκριμένες και εξατομικευμένες ανάγκες. Καθώς όμως, οι καταναλωτές ενδέχεται να μην έχουν εξειδικευμένες γνώσεις στον τομέα τέτοιων προϊόντων, είναι επομένως σημαντικό να υπάρχουν τέτοιες ρυθμίσεις για τους δρώντες στην ασφαλιστική βιομηχανία με ενιαίους κανόνες εντός της Ενιαίας Εσωτερικής αγοράς, ώστε να παρέχονται στους ασφαλισμένους καταναλωτές ένα κατ' ελάχιστο εναρμονισμένο επίπεδο προστασίας, και στις επιχειρήσεις και επαγγελματίες ενιαίοι όροι ανταγωνισμού.

Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη ότι η εμβάθυνση της Ενιαίας αγοράς είναι για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) ζωτικής σημασίας και διακηρυγμένη θέση, μέσα στα πλαίσια του ελεύθερου ανταγωνισμού και των βασικών ελευθεριών, οι ασφαλιστικές εταιρείες και οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων γενικότερα, έχουν το δικαίωμα να εγκατασταθούν σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της ΕΕ και να αναπτύξουν ελεύθερα τις εργασίες τους, ενώ παράλληλα, κάτω από τα ίδια πλαίσια, οι ευρωπαίοι πολίτες έχουν το δικαίωμα να εγκατασταθούν σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της ΕΕ για να εργαστούν. Είναι κατά συνέπεια φανερό ότι υπάρχει ανάγκη για ρύθμιση κοινών ενιαίων κανόνων της αγοράς, σε ότι αφορά ζητήματα λειτουργίας και διαδικασιών, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως άλλωστε αναφέρεται και στις αιτιολογικές σκέψεις της Οδηγίας (Οδηγία 2016/97).

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζει στην Οδηγία 2016/97 (IDD) – σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, την υιοθέτηση της στο Κυπριακό Δίκαιο, τις αλλαγές που έγιναν και τον αντίκτυπο τους στην βιομηχανία και τους ασφαλισμένους. Η εργασία αυτή σκοπεύει να αναδείξει τις αλλαγές και τις επιδράσεις της Οδηγίας 2016/97 (IDD) με έμφαση στους δρώντες στην αγορά της Κυπριακής Δημοκρατίας. Στόχος της είναι να μελετήσει, να εντοπίσει και να καταγράψει πώς και σε ποιους τομείς δημιουργούνται νέα δεδομένα και αυξημένες υποχρεώσεις στην ευρωπαϊκή ασφαλιστική βιομηχανία, και ειδικότερα στην περίπτωση της Κύπρου.

Επιπλέον, καθώς η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εντόπισε ότι ο τομέας αυτός χρίζει περεταίρω εποπτείας, εναρμονιστικής ρύθμισης και αύξησης της προστασίας των καταναλωτών, θα δούμε ποιες νέες διαδικασίες εισάγει, πώς η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΑΑΕΣ – European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)) που έχει δημιουργηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές κάθε κράτους-μέλους εποπτεύουν την βιομηχανία, και ποια νέα εργαλεία διαθέτουν για την τήρηση της νομοθεσίας.

1.1 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα

Τα βασικά ερωτήματα στα οποία θα επιχειρήσουμε να απαντήσουμε παρατίθενται παρακάτω.

Ποια ήταν η ανάγκη για νέα νομοθετική ρύθμιση σε ευρωπαϊκό και σε κυπριακό επίπεδο; Μεθοδολογικά, θα προχωρήσουμε σε βασική καταγραφή των 3 βασικών κατευθύνσεων που αφορούν τις λειτουργίες των επηρεαζόμενων μερών: από την μια της ασφαλιστικής βιομηχανίας (συν αποτελούμενης από τους διαμεσολαβητές και τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις), των καταναλωτών, και των εποπτικών αρχών.

Πώς τροποποιείται η νομοθεσία στην Κυπριακή Δημοκρατία (ΚΔ) και ο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμος με την Οδηγία 2016/97;

Σε ποια σημεία και με ποιους τρόπους το ευρωπαϊκό δευτερογενές δίκαιο και ειδικά η Οδηγία 2016/97 έχουν δημιουργήσει ένα νέο περιβάλλον στην ασφαλιστική βιομηχανία; Ποιες είναι οι επιπλέον υποχρεώσεις που επιβάλλονται στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, και ποια είναι τα νέα δεδομένα που διαμορφώνουν νέα καθήκοντα για την εποπτική αρχή στην Κύπρο; Υπάρχουν περιθώρια στην Κυπριακή νομοθεσία να διαφοροποιηθεί σημαντικά από τις οδηγίες, και αν ναι, σε ποιους τομείς ώστε να παρέχεται περισσότερη προστασία;

Τελικά, η εφαρμογή της οδηγίας 2016/97 στο κυπριακό δίκαιο βοήθησε; Ποιοι στόχοι επιτευχθήκαν και πού υπάρχει ακόμη μεγάλη απόσταση για να καλυφθεί σχετικά με τους αρχικούς στόχους; Πώς επιτυγχάνεται η αύξηση της προστασίας των καταναλωτών, η διαφάνεια, η εξειδίκευση και κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων; Ποιος είναι ο ρόλος των τραπεζών και κατά πόσο υπάρχει δυσμενής διάκριση στην ανοικτή αγορά υπηρεσιών; Ποια είναι η μέχρι σήμερα πρόοδος και πώς η κυπριακή εποπτική αρχή έχει προχωρήσει με καταγγελίες ως προβλέπεται στην κυπριακή νομοθεσία;

1.2 Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα

Στην Κυπριακή Δημοκρατία ένα πολύ σοβαρό ποσοστό του πληθυσμού αγοράζει ασφαλιστικά προϊόντα. Μάλιστα, κάποια ασφαλιστήρια συμβόλαια που αφορούν προστασία από ζημία - ή αλλιώς συμβόλαια γενικών κλάδων όπως ονομάζονται, είναι υποχρεωτικά από την κυπριακή νομοθεσία.

Παράλληλα, σε ότι αφορά τα συμβόλαια κλάδου ζωής, αυτά περιλαμβάνουν τόσο παραδοσιακά προϊόντα ασφάλισης με κάλυψη ζωής, αλλά και προϊόντα συνδεδεμένα με κάποιας μορφής επένδυση. Αυτά τα προϊόντα κλάδου ζωής, και κυρίως τα δεύτερα, στοχεύουν στο να καλύψουν ποικίλες ανάγκες όπως για παράδειγμα εξατομικευμένες ανάγκες κάλυψης θανάτου της ασφαλισμένης ζωής, ανάγκες σπουδών, αποταμίευσης και δημιουργίας κεφαλαίου, συνταξιοδότησης ή και συνδυαστικά με άλλα ωφελήματα προστασίας. Το μεγαλύτερο μέρος των ασφαλισμένων στους κλάδους ζωής αγοράζουν προϊόντα συνδεδεμένα με μονάδες επένδυσης, είναι δηλαδή επενδυτές, και οι επενδύσεις τους διατρέχουν κινδύνους.

Δυστυχώς έχουν παρατηρηθεί περιπτώσεις στις οποίες δίνονται λάθος ή και ελλιπείς συμβουλές, υπάρχει αδιαφάνεια και δεν αποκαλύπτονται πάντοτε όλες πληροφορίες είναι ουσιώδεις. Οι καταναλωτές παραπληροφορούνται ή και δεν ενημερώνονται επαρκώς για διάφορους λόγους, και διαμεσολαβητές έχουν ελλιπείς γνώσεις ή κατάρτιση. Σε άλλες περιπτώσεις δε γίνονται πωλήσεις, όχι από ακατάλληλα άτομα, αλλά γίνεται προώθηση προϊόντων από πρόσωπα (διανομείς ή/και εταιρείες) που δεν θέτουν ως πρώτη προτεραιότητα το όφελος του καταναλωτή, αλλά την πώληση. Επομένως, πρέπει να υπάρχουν μέθοδοι και διαδικασίες που να θέτουν ασφαλιστικές δικλίδες για περιορισμό αυτών των φαινομένων. Ο καταναλωτής – αγοραστής δε των ασφαλιστικών προϊόντων δεν είναι τόσο καλά ενημερωμένος και ούτε γνώστης των διαφορών στις προδιαγραφές που καταστούν κάποιο προϊόν καταλληλότερο για εκείνον, τις ανάγκες και τις επιθυμίες του έναντι κάποιου άλλου. Πρέπει να υπάρχουν λοιπόν τα κατάλληλα εργαλεία που να εντοπίζουν την ικανότητα του υποψήφιου αγοραστή να αντιλαμβάνεται τους επενδυτικούς κινδύνους.

Οι παρατηρήσεις αυτές, που δεν αφορούν φυσικά μόνο το Κυπριακό αλλά ολόκληρο το Ευρωπαϊκό επίπεδο, οδήγησαν στην τροποποίηση της υφιστάμενης νομοθεσίας και την μετεξέλιξή της στην Οδηγία 2016/97 (IDD).

Η επικείμενη επίδραση της Οδηγίας απασχόλησε σε ακαδημαϊκό επίπεδο ήδη από τα πρώιμα στάδια εφαρμογής της – στο άρθρο τους οι Vella, Grima και Θαλασσινός (Vella, Grima, & Thalassinós, 2020), εξετάζουν τις αναμενόμενες προκλήσεις και επιπτώσεις από την εφαρμογή της Οδηγίας στην Μαλτέζικη αγορά, λαμβάνοντας υπόψιν ότι οι νομοθεσίες που προωθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο ενδέχεται να έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στις μικρότερες οικονομίες.

Υιοθετούνται λοιπόν, μέσω της Οδηγίας που εξετάζουμε, οι ελάχιστες απαιτήσεις για επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες ενός προσώπου που ασκεί διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, αλλά και η αναγκαία γνώση της σχετικής με το αντικείμενο νομοθεσίας. Με την υιοθέτηση της νέας οδηγίας ο διαμεσολαβητής επιβάλλεται να λειτουργεί ως σύμβουλος, να έχει συγκεκριμένες δεξιότητες, επαγγελματική δεοντολογία, γνώση και επάρκεια σε διάφορους τομείς και να μπορεί βεβαίως να το αποδείξει.

Ως ένας επαγγελματίας που ασκεί δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ασφαλίσεων ζημιών και ζωής μέσω διάφορων καναλιών, έχω παρατηρήσει ότι υπάρχει μεγάλη αναγκαιότητα και ενδιαφέρον να μελετηθεί εις βάθος αυτό το θέμα, ιδιαίτερα με

επίκεντρο την Κυπριακή πραγματικότητα. Να αναπτυχθεί ουσιαστική συζήτηση σχετικά με την ουσία της οδηγίας, και να εξηγηθεί γιατί τα νέα δεδομένα δημιουργούν σοβαρό αντίκτυπο στην βιομηχανία και ποια είναι η προστιθέμενη αξία για τους καταναλωτές. Αν η νομοθεσία επιβλέπεται και εφαρμόζεται σωστά, καθώς και ποια είναι η επίδραση στην Κυπριακή Οικονομία – καθώς σύμφωνα και με την Ετήσια Έκθεση 2022 του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου (ΣΑΕΚ), που είναι και η πιο πρόσφατη δημοσιευμένη έκθεση, η ασφαλιστική βιομηχανία στην Κύπρο είναι ένας από τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές στο νησί, με πέραν των 2.7 δισεκατομμυρίων ευρώ σε επενδυμένο κεφάλαιο, και αντιπροσωπεύοντας το 3.9% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος (ΑΕΠ) της χώρας (ΣΑΕΚ, Ετήσια Έκθεση Αποτελεσμάτων, 2022). Το 2023 σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του ΣΑΕΚ, τα συνολικά μεικτά ασφάλιστρα γενικών κλάδων (συμπεριλαμβανομένων των κλάδων ατυχημάτων και υγείας) ανέρχονται στα 581 εκ. ευρώ και τα ασφάλιστρα ζωής ανέρχονται στα 623 εκ. ευρώ, ενώ το ακαθάριστο εγχώριο προϊόν της χώρας ανήλθε στα 29,757 εκ. ευρώ ((ΣΑΕΚ, 2024), (CYSTAT, 2024)).

1.3 Συνοπτική περιγραφή κεφαλαίων εργασίας

Το κεφάλαιο 2 καταπιάνεται συγκεκριμένα με την Οδηγία 2016/97 και αναλύει το αντικείμενο της οδηγίας γενικά, το πεδίο εφαρμογής και τις ουσιαστικές ρυθμίσεις της.

Το κεφάλαιο 3 αναλύει πώς η Οδηγία ενσωματώθηκε στο κυπριακό δίκαιο, και κάνει εκτενή αναφορά στην ασφαλιστική βιομηχανία της Κύπρου, με έμφαση στις διαφοροποιήσεις της κυπριακής νομοθεσίας σε σχέση με την Οδηγία.

Στη συνέχεια, το κεφάλαιο 4 παρουσιάζει τα αποτελέσματα έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου που αποσκοπεί στο να εξετάσει την επίδραση της εφαρμογής της Οδηγίας στην κυπριακή ασφαλιστική αγορά.

Τέλος, το τελευταίο κεφάλαιο 5 συνοψίζει τα συμπεράσματα της εργασίας.

2 Η Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων

Η Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων – ή αλλιώς Οδηγία IDD (Insurance Distribution Directive) όπως είναι ευρέως γνωστή, είναι η Ευρωπαϊκή Οδηγία που διέπει τις εθνικές διατάξεις των κρατών-μελών της ΕΕ σε σχέση με την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Οδηγία 2016/97). Αυτή ρυθμίζει και εναρμονίζει την ασφαλιστική αγορά στην ΕΕ, συγκεκριμενοποιεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, προστατεύοντας τους καταναλωτές και τον ελεύθερο ανταγωνισμό, και στοχεύοντας στην διαφάνεια στην αγορά ασφαλιστικών προϊόντων.

Η Οδηγία 2016/97 δημοσιεύτηκε στις 20 Ιανουαρίου 2016 και τέθηκε σε ισχύ στις 22 Φεβρουαρίου 2016, αντικαθιστώντας την Οδηγία 2002/92 σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (Insurance Mediation Directive (IMD)) (ΕΕ, 2002). Βασίζεται στο άρθρο 53 παράγραφος 1 και στο άρθρο 62 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) (ΕΕ, 2016), υιοθετήθηκε στη εθνική νομοθεσία των κρατών-μελών τον Ιούλιο του 2018, και εφαρμόστηκε από τα κράτη-μέλη αρχής γενομένης από την 1^η Οκτωβρίου 2018 (Audigier, 2021).

2.1 Ιστορία και αιτιολογία

Ήδη από το 2003, στην μελέτη εργασίας του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (ΔΝΤ) για την σχέση ασφαλιστικού τομέα και χρηματοπιστωτικής σταθερότητας (Das, Davies, & Podpiera, 2003), τονίζεται ότι η ασφαλιστική βιομηχανία είναι ένα σημαντικό και αναπτυσσόμενο κομμάτι του χρηματοπιστωτικού τομέα, και μια καλά ρυθμισμένη ασφαλιστική βιομηχανία μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την οικονομική ανάπτυξη.

Ιστορικά, οι περισσότερες κρίσεις και πτωχεύσεις ασφαλιστικών εταιρειών ζώης οφείλονταν κυρίως σε χρηματοοικονομική απορρύθμιση, οικονομική επέκταση ή/και μεγάλες διακυμάνσεις στις τιμές. Η χρηματοοικονομική απορρύθμιση ήταν αυτή που ώθησε τις ασφαλιστικές εταιρείες στο να εντάξουν επενδυτικού χαρακτήρα προϊόντα στα προϊόντα τους, ώστε να μπορούν να ανταγωνιστούν άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η εισαγωγή τέτοιων προϊόντων όμως αύξησε τον κίνδυνο στον οποίο είναι εκτεθειμένες οι ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς η ανάγκη για την επίτευξη ανταγωνιστικών επιδόσεων ώθησαν τον ασφαλιστικό κλάδο την περασμένη εικοσαετία στο να επενδύσει σε ριψοκίνδυνα περιουσιακά στοιχεία, όπως στεγαστικά δάνεια και ομόλογα. Ως αποτέλεσμα, οι ασφαλιστικές εταιρείες έγιναν πιο ευάλωτες σε οικονομικά σοκ (Das, Davies, & Podpiera, 2003).

Αν και παραδοσιακά ο ασφαλιστικός τομέας θεωρείται ένα σταθερότερο τμήμα του χρηματοοικονομικού συστήματος – σε σχέση με το τραπεζικό σύστημα, οι πρωτοφανείς αναταραχές στην ασφαλιστική βιομηχανία ως συνέπεια της μεγάλης οικονομικής κρίσης

του 2008 ανέδειξαν τη σημαντικότητα της διασφάλισης αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών σε όλους τους χρηματοπιστωτικούς τομείς ανεξαιρέτως. Έτσι λοιπόν, τον Νοέμβριο του 2010, οι G20 ζήτησαν από διάφορους σχετικούς διεθνείς οργανισμούς – OECD, FSB, κτλ. – την ανάπτυξη κοινών αρχών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ώστε να ενισχυθεί η προστασία των καταναλωτών και να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν συγκρίσιμα επίπεδα προστασίας.

Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια των εργασιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την Οδηγία Solvency II (η οποία εισάγει μια διαφορετική προσέγγιση βάση κινδύνου (risk-based) στην εποπτεία των ασφαλιστικών εταιρειών), τέθηκε αίτημα για επανεξέταση της Οδηγίας IMD εξαιτίας της ανάγκης ακριβώς για βελτιωμένη προστασία κυρίως μάλιστα σε ότι αφορά ασφαλιστικά προϊόντα με επενδυτικά στοιχεία.

Παράλληλα, στην 6^η αναφορά της EIOPA το 2017 για τις καταναλωτικές τάσεις στην Ευρώπη που αφορούν ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προϊόντα (EIOPA, 6th Consumer Trends Report, 2017) αναφέρονται χαρακτηριστικά και συγκεκριμένα για τρίτη συνεχή χρονιά πληθώρα προβλημάτων τα οποία εντοπίζονται στην ασφαλιστική αγορά και κρίνουν επιτακτική την αναθεώρηση της Οδηγίας IMD. Συγκεκριμένα αναφέρονται προβλήματα κατά την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων, προβλήματα στην κατανόηση των όρων των ασφαλιστικών προϊόντων από τους καταναλωτές, περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων πωλητή – καταναλωτή, κακή αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του καταναλωτή, ανεπαρκής προσυμβατική ενημέρωση, και πρόταση αγοράς για προϊόντα που δεν συμβάδίζουν με τις ανάγκες του καταναλωτή.

Τα σημαντικότερα σημεία τα οποία λήφθηκαν υπόψη κατά την αναθεώρηση της Οδηγίας IMD περιλάμβαναν τη ρύθμιση των πρακτικών πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων ζωής όταν αυτά έχουν επενδυτικά στοιχεία, την – υπό εξέλιξη εκείνη την χρονική περίοδο – Οδηγία MiFID που αφορά αγορές σε χρηματοοικονομικά μέσα ώστε τα πρότυπα προστασίας του καταναλωτή να είναι συγκρίσιμα, και την διευκόλυνση του διασυνοριακού εμπορίου ασφαλιστικών προϊόντων. (Commission, 2012).

Όπως αναφέρεται και στις Βασικές Αρχές Ασφάλισης της Διεθνούς Ένωσης Εποπτών Ασφαλίσεων (International Association of Insurance Supervisors (IAIS)) (IAIS, 2019), ένα ρυθμιζόμενο σύστημα είναι απαραίτητο στην ασφαλιστική βιομηχανία ώστε να καθιστά τον κλάδο ασφαλή και δίκαιο, ενώ στο επίκεντρο της ρύθμισης αυτής είναι η προστασία και τα συμφέροντα των αντισυμβαλλόμενων, καθώς και η συνολική σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Παράλληλα όμως, και καθώς η νέα Οδηγία εφαρμόζει ακριβέστερα και πληρέστερα την ασφαλιστική διαμεσολάβηση σε σχέση με την προηγούμενη Οδηγία IMD, ιδιαίτερα σημαντική είναι η συστηματική αξιολόγηση τόσο των επιδιωκόμενων όσο και των ανεπιθύμητων επιπτώσεων μετά την εφαρμογή της Οδηγίας (Kohne & Brommelmeyer, 2018).

2.2 Πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας

Η Οδηγία έχει ευρύ πεδίο εφαρμογής, το οποίο αφορά όλους τους πωλητές ασφαλιστικών προϊόντων, οποιονδήποτε βοηθά στην διαχείριση και εκτέλεση ασφαλιστικών συμβάσεων, αλλά και παρεμφερείς ανεξάρτητους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές (Peleckiene, Peleckis, Dudzeviciute, Peleckis, & Lapinskiene, 2017).

2.2.1 Στόχοι της Οδηγίας

Ως συνέπεια των λόγων που κατέστησαν απαραίτητη την αναθεώρηση της Οδηγίας IMD, οι κυριότεροι στόχοι της Οδηγίας IDD περιστρέφονται γύρω από την προστασία του καταναλωτή, την επαγγελματική επάρκεια του διαμεσολαβητή, και την εναρμόνιση της νομοθεσίας.

Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά την προστασία του καταναλωτή, η Οδηγία στοχεύει στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών από ανεπιθύμητες πρακτικές του παρελθόντος, την ενίσχυση της ενημέρωσης τους και την ενίσχυση της διαφάνειας των δραστηριοτήτων διαμεσολάβησης και πληροφόρησης των καταναλωτών.

Ο Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (European Commission, 2016) και η Οδηγία IDD έχουν μεταμορφώσει ριζικά τη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία δεδομένων και τη διανομή ασφαλίσεων και είναι οι δύο κυριότερες ρυθμιστικές πηγές αναστάτωσης για τον ασφαλιστικό κλάδο, ενώ η ρυθμίσεις της Οδηγίας πρέπει να σέβονται και να συμβαδίζουν με τις ισχύουσες διατάξεις GDPR όσον αφορά τη διασφάλιση της προστασίας δεδομένων των καταναλωτών (Chatzara, 2021).

Σε ότι αφορά τους επαγγελματίες, η Οδηγία θέτει αυστηρές προϋποθέσεις σε ότι αφορά την επαγγελματική τους κατάρτιση και συμπεριφορά, ώστε να διασφαλίζεται ότι παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους καταναλωτές.

Η βασική επιδίωξη της Οδηγίας είναι ο συντονισμός των εθνικών διατάξεων για την διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, και η θεσμοθέτηση ενιαίων ευρωπαϊκών κανόνων και προτύπων για τη ρύθμιση της διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων. Η δημιουργία αυτών των ενιαίων κανόνων είναι απαραίτητη και στοχεύει στο να επιτύχει μια ελάχιστη εναρμόνιση της λειτουργίας και των απαιτήσεων στο πλαίσιο της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς, στις δραστηριότητες της διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, όπως και στο να οικοδομήσει μια θεσμική συνέργεια των αρμόδιων εθνικών εποπτικών αρχών προς την επίτευξη του σκοπού αυτού.

Όπως προαναφέρθηκε, η Οδηγία αποτελεί υποχρέωση μεν στα Κράτη για την μεταφορά της, αλλά μέσω «ελάχιστης εναρμόνισης». Αυτό σημαίνει ότι επιτρέπει τη δυνατότητα στα κράτη-μέλη της ΕΕ να θέσουν ακόμα υψηλότερες απαιτήσεις ποιότητας αν το κρίνουν σκόπιμο.

2.2.2 Ποιος είναι ο διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων

Μια από τις κυριότερες διαφορές μεταξύ της Οδηγίας IDD και της Οδηγίας IMD είναι η αντικατάσταση της λέξης - έννοιας «διαμεσολάβηση» με την φράση έννοια - «διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων». Κατά συνέπεια, ο όρος του

διαμεσολαβητή αλλάζει αποκτώντας νέο ρόλο και καθήκοντα, και μετατρέποντας την ευθύνη του από διαμεσολαβητή σε διανομέα ασφαλιστικών προϊόντων.

Σύμφωνα με την Οδηγία, διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων είναι ο κάθε ασφαλιστικός διαμεσολαβητής που είτε ασκεί ως κύρια ή δευτερεύουσα δραστηριότητα την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, καθώς και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Η Οδηγία λοιπόν εισάγει τον ευρύ όρο του διανομέα ασφαλιστικών προϊόντων, και διαχωρίζει τους διανομείς σε

- ❖ Ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές
Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο αναλαμβάνει ή ασκεί έναντι αμοιβής δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων (δεν περιλαμβάνονται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, υπάλληλοι ασφαλιστικών επιχειρήσεων, δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές)
- ❖ Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές
Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εκτός από πιστωτικό ίδρυμα ή επιχείρηση επενδύσεων, το οποίο αναλαμβάνει ή ασκεί έναντι αμοιβής δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων ως δευτερεύουσα δραστηριότητα, δυνάμει σύμβασης δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή. Μέσω της σύμβασης δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή η Οδηγία ρυθμίζει τον τρόπο με τον οποίο διενεργούν οι δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές και τους περιορίζει ως προς τη δυνατότητα άσκησης διαμεσολάβησης αλλά και ως προς τα ασφαλιστικά προϊόντα που μπορούν να διαθέσουν στην αγορά. Οι προϋποθέσεις για σύμβαση δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή στην Κύπρο ορίζονται στο άρθρο 372 του αντίστοιχου νομοσχεδίου. Περισσότερες λεπτομέρειες δίνονται στην ενότητα 3.2.1.
- ❖ Ασφαλιστικές επιχειρήσεις
Σύμφωνα με το Άρθρο 13, σημείο 1, της Οδηγίας 2009/138/EK, ασφαλιστική επιχείρηση είναι επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα εξασφάλισης στους κλάδους ζωής ή ζημιών.

2.2.3 Τί ορίζεται ως διανομή ασφαλιστικών προϊόντων

Όταν αναφερόμαστε σε διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, εννοούμε τις ενέργειες που αποσκοπούν στη σύναψη ή αποπεράτωση κάποιας ασφαλιστικής σύμβασης. Αυτές περιλαμβάνουν τις δραστηριότητες παροχής συμβουλών και πρότασης, ενώ παράλληλα περιλαμβάνουν και τις προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, και τις δραστηριότητες παροχής βοήθειας κατά τη διαχείριση αλλά και την εκτέλεση της σύμβασης, όπως για παράδειγμα την παροχή βοήθειας για υποβολή μίας απαίτησης ή μιας τροποποίησης.

Επίσης, με βάση την Οδηγία, η παροχή συμβουλών και η ασφαλιστική διαμεσολάβηση περιλαμβάνει και την παροχή πληροφοριών για μια ή περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις μέσω σύγκρισης τιμών και προϊόντων, ακόμα και σε ιστότοπους ή και άλλα μέσα.

Τέλος, οι δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων αναλαμβάνονται ή διενεργούνται έναντι χρηματικού ή άλλου ανταλλάγματος από φυσικό ή νομικό πρόσωπο, είτε αυτή αποτελεί κύρια ή δευτερεύουσα εργασία, συμπληρωματική δηλαδή της κύριας δραστηριότητας του που δεν είναι η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

2.2.4 Πεδίο εφαρμογής και ρυθμίσεις

Μέσω της ρύθμισης της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων επιτυγχάνονται οι βασικοί στόχοι της Οδηγίας: η αύξηση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων, και η ελεύθερη και χωρίς περιορισμούς πρόσβαση στην ευρωπαϊκή αγορά των ασφαλιστικών επιχειρήσεων μέσω της δημιουργίας κοινών κανόνων και απαιτήσεων κατάρτισης. Για να γίνει αυτό, πρέπει να καθοριστούν με βάση το σκεπτικό της Οδηγίας υψηλά κριτήρια, αυστηροί κανόνες και υποχρεώσεις κατά τη διανομή των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, εύκολα γίνεται κατανοητό ότι το Πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, όπως αναφέρεται και στο Άρθρο 1 της Οδηγίας, αφορά την καθιέρωση ενιαίων κανόνων για τη διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων στην ενιαία αγορά, καθώς και η συνεργασία των εθνικών αρχών, η τυποποίηση κάποιων διαδικασιών, και η ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στα κράτη-μέλη ώστε να επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Είναι απαραίτητο να λεχθεί σε αυτό το σημείο πως από την εφαρμογή της Οδηγίας εξαιρείται υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις διανομή δευτερεύουσας δραστηριότητας.

2.3 Υποχρεώσεις εποπτικής αρχής και διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων

2.3.1 Εγγραφή σε μητρώο

Η Οδηγία ορίζει την υποχρέωση εγγραφής των διανομέων σε κατάλληλο μητρώο, και οι αρμόδιες εποπτικές αρχές των κρατών-μελών οφείλουν να διασφαλίζουν ότι τα ονόματα των διανομέων και των προσώπων της διεύθυνσης και της διοίκησης τους εάν είναι νομικά πρόσωπα καταγράφονται σε αυτά. Επίσης, πρέπει να επισημαίνεται υπό ποιο καθεστώς ο κάθε εγγεγραμμένος διανομέας ασκεί δραστηριότητες διανομής.

Η Οδηγία παραχωρεί στις αρμόδιες αρχές των κρατών-μελών τη δυνατότητα να διατηρούν περισσότερα του ενός μητρώα, οφείλουν όμως υποχρεωτικά να καθορίζουν πώς διακρίνονται αυτά, καθώς και χωρίς διακρίσεις να διευκρινίζονται ποια είναι τα δεδομένα εγγραφής και διαγραφής των διαμεσολαβητών από αυτά.

Σημαντικό στοιχείο των προνοιών της Οδηγίας είναι η ευθύνη που έχουν τα κράτη να διασφαλίζουν ότι πριν προχωρήσουν σε εγγραφή διαμεσολαβητών από τρίτες χώρες

έχουν λάβει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες καθώς και να μην προχωρήσουν σε εγγραφή αυτών των διαμεσολαβητών αν οι αρμόδιες αρχές των τρίτων χωρών δεν διευκολύνουν και υποβοηθούν αποτελεσματικά την εποπτική τους υποχρέωση.

2.3.2 Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης

Στα πλαίσια του στόχου για ελεύθερη και χωρίς περιορισμούς πρόσβαση στην ευρωπαϊκή αγορά, η Οδηγία αναπτύσσει τις προϋποθέσεις και τους όρους για ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της ΕΕ.

Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών:

Όταν κάποιος διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων, κύριας ή δευτερεύουσας δραστηριότητας, επιθυμεί να επεκτείνει τη δραστηριότητα του στο έδαφος άλλου κράτους-μέλους υπό το καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, τότε οφείλει να κοινοποιήσει συγκεκριμένες πληροφορίες στην αρμόδια εποπτική αρχή του κράτους καταγωγής του, η οποία στη συνέχεια ενημερώνει την αρμόδια αρχή του κράτους-μέλους υποδοχής. Βασική προϋπόθεση βέβαια για την έναρξη εργασιών διαμεσολάβησης στο κράτος-μέλος υποδοχής είναι η συμμόρφωση με τις διατάξεις του εν λόγω κράτους-μέλους.

Στην περίπτωση που ένας διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων υποπέσει σε παραβίαση των διατάξεων του κράτους-μέλους υποδοχής κατά την άσκηση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, τότε το κράτος-μέλος υποδοχής επιφορτίζεται με την ευθύνη να ενημερώσει το κράτος καταγωγής, το οποίο (μέσω της εποπτικής αρχής) προβαίνει στα κατάλληλα μέτρα και ενημερώνει την αρμόδια αρχή του κράτους υποδοχής για τα μέτρα που έχει λάβει. Παρόλα αυτά, αν αυτά αποδειχτούν ανεπαρκή ή η παράβαση είναι σε τόσο μεγάλο μέγεθος τότε το κράτος υποδοχής δύναται να προβεί σε αυστηρότερα μέτρα αν το κρίνει απαραίτητο.

Ελευθερία εγκατάστασης:

Επίσης, εκτός από τις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες κάποιο πρόσωπο μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, η Οδηγία αναφέρει τις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες πρόσωπα που ασκούν διαμεσολάβηση μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα ελεύθερης εγκατάστασης (είτε αφορά την ίδρυση υποκαταστήματος είτε τη μόνιμη παρουσία σε άλλο κράτος-μέλος). Μετά τη γνωστοποίηση της πρόθεσης αυτής, αν η αρχή του κράτους καταγωγής αμφιβάλλει για την οργανωτική ικανότητα ή/και τη χρηματοοικονομική δυνατότητα του διαμεσολαβητή, ενημερώνει την αρμόδια αρχή του κράτους υποδοχής.

2.3.3 Οργανωτικές απαιτήσεις

Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία της Οδηγίας είναι η συνεργασία και η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω των εθνικών αρχών των κρατών-μελών, και ποια είναι τα κατάλληλα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται ώστε να επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς αλλά και η τιμωρία των διάφορων παρατυπιών. Τα κράτη-μέλη συνεχίζουν να διατηρούν τη δυνατότητα αν επιθυμούν να εισάγουν πιο αυστηρά μέτρα,

με την προϋπόθεση όμως ότι αυτά δεν αποτελούν διάκριση εις βάρος όμοιων περιπτώσεων.

Πολύ σημαντικό είναι επίσης το ότι τα κράτη μέλη καταγωγής διασφαλίζουν ότι οι ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις συνεργάζονται και λαμβάνουν υπηρεσίες μόνο από κατάλληλους και εγγεγραμμένους σε κατάλληλα μητρώα διαμεσολαβητές. Όλοι όσοι ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να έχουν τις ελάχιστες κατάλληλες γνώσεις για να μπορούν να διαμεσολαβούν, καθώς και να συνεχίζουν αδιάκοπτα να εξελίσσονται και να ενισχύουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους. Οι γνώσεις και οι κατάρτιση τους αυτή πρέπει να είναι αντίστοιχη με την φύση της εργασίας και των δραστηριοτήτων τους. Οι ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις δε, αν αυτό είναι η απόφαση των κρατών μελών, θα πρέπει να συνδράμουν ενεργά στην κατάρτιση των συνεργατών και των υπάλληλων τους που ασκούν διαμεσολάβηση ή και να πιστοποιούν την ακαταλληλότητα αυτών. Μπορεί μάλιστα, η πιστοποίηση της ικανότητας ανταπόκρισης να συνδέεται με την έκδοση κατάλληλου πιστοποιητικού από αυτές τις επιχειρήσεις αν τα κράτη καταγωγής το επιθυμούν.

Επαγγελματικές απαιτήσεις:

Μια από τις υψίστης σημαντικότητας προϋποθέσεις που καθιερώνει η Οδηγία αφορά την ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης των διαμεσολαβητών. Τα άτομα που ασκούν διαμεσολάβηση αν δεν ενεργούν εκ μέρους ασφαλιστικής επιχείρησης που αναλαμβάνει πλήρη ευθύνη για τις πράξεις ή/και παραλήψεις τους, έχουν υποχρέωση να ασφαρίζονται και να διατηρούν σε ισχύ ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης για αμέλεια με ελάχιστα όρια κάλυψης (το 2016) €1,250,000 ανά απαίτηση και €1,850,000 ανά ασφαλιστικό έτος, με γεωγραφικά όρια εντός της ΕΕ. Σε αυτό το σημείο τονίζουμε ότι αποτελεί παράληψη της Οδηγίας το γεγονός ότι δεν υπάρχει η προϋπόθεση η ασφάλιση επαγγελματικής αστικής ευθύνης να καλύπτει υποχρεωτικά αναδρομική ισχύ.

Επιπρόσθετα, για να αποκτήσουν ή και για να ανανεώσουν την άδεια εξασκήσεως επαγγέλματος επιβάλλεται να προσκομίζουν λευκό ποινικό μητρώο και πιστοποιητικό μη πτώχευσης. Με αυτά αναγνωρίζετε ότι χαίρουν καλής φήμης.

Αναφορικά με την προστασία των πελατών σε ότι αφορά χρηματικά ποσά που είτε καταβάλλουν είτε τους οφείλονται, τα κράτη δύνανται να θεσπίζουν νομοθετικές διατάξεις που να προβλέπουν πως τα ποσά αυτά που καταβάλουν οι ασφαλισμένοι και τα εισπράττουν διαμεσολαβητές λογίζονται ως καταβληθέντα στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, ενώ αντίθετα, από ασφαλιστικές επιχειρήσεις τα οφειλόμενα ποσά προς πελάτες λογίζονται ως καταβληθέντα μόνο αν τα εισπράξει ο πελάτης και όχι ο διαμεσολαβητής. Επίσης, προβλέπεται πως τα ποσά που πληρώνουν οι πελάτες εξοφλούν μόνο τα υπόλοιπα των ιδίων, και κατηγορηματικά δεν μπορούν να καταβληθούν για υποχρεώσεις άλλων πιστωτών του διανομέα ούτε αν αφορά σε σενάριο πτώχευσης του. Πέραν των πιο πάνω τα κράτη-μέλη μπορούν να λαμβάνουν επιπλέον μέτρα για να προστατέψουν τους καταναλωτές και δυνητικούς καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων.

Κάθε κράτος-μέλος επιλέγει την υπεύθυνη αρχή που διασφαλίζει την τήρηση της Οδηγίας. Μεταξύ αυτών των αρχών αναπτύσσεται η αναγκαία συνεργασία και

ανταλλαγή πληροφοριών ώστε να εκπληρώνονται αφενός μεν τα καθήκοντα τους και αφετέρου η περιεκτικότερη προστασία των καταναλωτών.

Τα κράτη-μέλη, σε ότι αφορά την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, εγκαθιδρύουν διαδικασίες αιτιάσεων έναντι των διανομέων και είναι υπόλογα να εξασφαλίζουν ότι υπάρχουν κατάλληλες διαδικασίες υποβολής καταγγελιών και προσφυγών. «Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες αυτές εφαρμόζονται στους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, και η αρμοδιότητα του σχετικού φορέα επεκτείνεται σε αυτούς, κατά των οποίων είχε κινηθεί η διαδικασία» (Οδηγία 2016/97).

2.4 Επαγγελματικές απαιτήσεις – τί αλλάζει για τους διαμεσολαβητές;

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, η Οδηγία θέτει αυστηρές προϋποθέσεις σε ότι αφορά την επαγγελματική κατάρτιση και συμπεριφορά των διαμεσολαβητών, ώστε να διασφαλίζεται ότι παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους καταναλωτές. Το 5^ο κεφάλαιο της Οδηγίας, αναφέρεται ρητά στις απαιτήσεις παροχής πληροφοριών και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.

Είναι ευθύνη των κρατών-μελών όπως οι διαμεσολαβητές να ασκούν διαμεσολάβηση με έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό τρόπο, με πρώτηστη προτεραιότητα τους την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πελατών. Εξαιρετικής σπουδαιότητας είναι η αναφορά του άρθρου 17.3 στο οποίο καταγράφεται ότι οι διανομείς, δεν πληρώνονται ούτε πληρώνουν τους υπαλλήλους τους με τρόπο που να συγκρούεται με τα συμφέροντα των πελατών. Ο διανομέας δεν πρέπει να ρυθμίζει τις αμοιβές, τους στόχους ή τις πωλήσεις του ή των υπαλλήλων του ώστε να παραχωρεί κίνητρα που να ωθούν τα πρόσωπα που διανέμουν τα ασφαλιστικά προϊόντα στο να προωθούν συγκεκριμένα προϊόντα αντί άλλων πιο κατάλληλων ή ωφέλιμων για τον αγοραστή.

2.4.1 Διαφάνεια

Επιπλέον, οι διαμεσολαβητές και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις αναδεικνύουν πιθανά ζητήματα συγκρούσεων συμφερόντων με αυξημένη διαφάνεια όπως προστάζει η οδηγία, και φέρνουν σε γνώση των υποψήφιων καταναλωτών/αγοραστών ασφαλιστικών προϊόντων συγκεκριμένα στοιχεία που αφορούν την ταυτότητα, διεύθυνση, ιδιότητα του διαμεσολαβητή ή της ασφαλιστικής επιχείρησης, αν παρέχει συμβουλές αναφορικά με ασφαλιστικά προϊόντα που διατίθενται προς πώληση. Ειδικά, ένας διαμεσολαβητής έχει υποχρέωση να αποκαλύψει σε ποιο μητρώο είναι εγγεγραμμένος, αν εκπροσωπεί τον πελάτη ή δρα προς όφελος ασφαλιστικής επιχείρησης, να αποκαλύπτει αν έχει συμμετοχή, δικαίωμα ψήφου ή κεφάλαια σε ασφαλιστική επιχείρηση σε ποσοστό ίσο ή μεγαλύτερο του 10%. Αντίστοιχα ασφαλιστική επιχείρηση αποκαλύπτει αν έχει συμμετοχή, δικαίωμα ψήφου ή κεφάλαια σε ποσοστό ίσο ή μεγαλύτερο του 10% σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Αν ο διαμεσολαβητής παρέχει συμβουλές βάση αμερόληπτης προσωπικής ανάλυσης, αν έχει αποκλειστική συνεργασία με μια ή περισσότερες και ποιες ασφαλιστικές επιχειρήσεις, πώς πληρώνεται, και αν η πληρωμή του θα γίνει απευθείας από τον πελάτη και αν υπάρχουν άλλες χρεώσεις που πρέπει ο πελάτης να καταβάλει.

Ο διανομέας αναλύει τις ανάγκες του υποψήφιου αγοραστή ασφαλιστικών προϊόντων και του προτείνει την καταλληλότερη σύμβαση βάση των εξατομικευμένων αναγκών του, με ανάλογη σύσταση. Του παρέχει τις κατάλληλες διευκρινήσεις, σε κατανοητή μορφή και του αναφέρει τους λόγους που προτείνει τη συγκεκριμένη εισήγηση για να μπορεί ο καταναλωτής να αποφασίσει.

Στους γενικούς κλάδους ή κλάδους ζημιών όπως επίσης ονομάζονται, με εξαιρέσεις κάποιων περιπτώσεων, οι πληροφορίες δίδονται σε τυποποιημένο μόνιμο υπόθεμα ή χαρτί, σε μια από τις επίσημες γλώσσες του κράτους-μέλους που πραγματοποιείται η διανομή εκτός και αν συμφωνηθεί διαφορετικά (βλέπε Άρθρο 20 (Οδηγία 2016/97)). Το περιεχόμενο του πρέπει να είναι ακριβές, ευανάγνωστο, κατανοητό, σύντομο και κατατοπιστικό. Πρέπει να αναφέρεται στον τύπο της ασφάλισης, τις καλύψεις και εξαιρέσεις του, πιθανά όρια, το γεωγραφικό πεδίο και τις υποχρεώσεις των μερών. Τα κράτη-μέλη διατηρούν το δικαίωμα να καταστήσουν υποχρεωτικές τις συμβουλές για όλες τις μορφές πωλήσεων. Οι όροι ενημέρωσης των ασφαλιστικών προϊόντων δίνονται δωρεάν, γραπτώς, είναι σαφείς, ακριβείς και κατανοητοί, σε επίσημη γλώσσα του τόπου που πραγματοποιείται η διανομή εκτός και αν συμφωνηθεί διαφορετικά.

Αν και το Άρθρο 20 της Οδηγίας αναφέρει τί πρέπει να περιλαμβάνει το έντυπο αυτό, έρευνα που διεξάχθηκε στην Δανέζικη αγορά συγκρίνοντας τα έντυπα αυτά από οκτώ ασφαλιστικές εταιρείες για συγκεκριμένα παραδείγματα υποχρεωτικών (ασφάλιση μηχανοκίνητων οχημάτων έναντι τρίτου και ασφάλιση αποζημίωσης εργαζομένων) και μη (ασφάλιση περιεχομένου) ασφαλίσεων στη χώρα έδειξε ότι υπήρχαν σημαντικές διαφορές ως προς το πώς διατυπωνόταν το έντυπο αυτό (Kolding-Krøger, Hansen, & Brofeldt, 2021). Η έρευνα αυτή εντοπίζει ότι το έντυπο παροχής πληροφοριών δεν είναι στις περισσότερες περιπτώσεις διαθέσιμο παρά μόνο όταν ο καταναλωτής συμφωνήσει στην σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, και καταλήγει στην ανάγκη παροχής τουλάχιστον κατευθυντήριων γραμμών, αν όχι ρύθμιση, κυρίως εάν το έντυπο αυτό πρόκειται να αποτελέσει αποτελεσματική και χρήσιμη βάση για σύγκριση στην προσυμβατική φάση.

Όταν έχουμε διασταυρούμενες πωλήσεις, που είναι συμπληρωματικές ενός άλλου αγαθού ή υπηρεσίας που δεν αφορά ιδιωτική ασφάλιση, λόγω ανάγκης για ασφάλιση που αποτελεί μέρος συμφωνίας, ο πελάτης που είναι και δυνητικός αγοραστής ασφαλιστικού προϊόντος πρέπει να ενημερώνεται με επάρκεια για τις πρόνοιες της ή/και ότι μπορεί να προμηθευτεί το προϊόν χωριστά. Τα κράτη-μέλη μπορούν αν αποφασίσουν να έχουν «αυστηρότερα μέτρα ή να παρεμβαίνουν χωριστά για κάθε περίπτωση, με σκοπό να απαγορεύουν την πώληση ιδιωτικής ασφάλισης μαζί με άλλη συμπληρωματική υπηρεσία ή προϊόν που δεν είναι ασφάλιση, ως μέρος πακέτου ή της ίδιας συμφωνίας, όταν μπορούν να αποδείξουν ότι τέτοιες πρακτικές είναι επιζήμιες για τους καταναλωτές».

Καταληκτικά, πρέπει να παρέχεται απλή και κατανοητή πληροφόρηση προς τον υποψήφιο αγοραστή/καταναλωτή για το κόστος της υπηρεσίας, δυνατότητα άμεσης σύγκρισης του κόστους και των παροχών παρόμοιων υπηρεσιών, να του γνωστοποιούνται εξ αρχής οι περιορισμοί της υπηρεσίας (ασφαλιστικότητα, αποζημίωση), καθώς και ο τρόπος πρόσβασης στην υπηρεσία, ο χρόνος λήξης της υπηρεσίας, και τί αποτελεί υποχρεωτικό μέρος της συναλλαγής (διασταυρούμενες πωλήσεις).

2.4.2 Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα

Πέραν των απαιτήσεων που προϋποτίθενται στα υπόλοιπα προϊόντα και αναφέρονται πιο πάνω, σε σχέση με τα προϊόντα ασφάλισης που βασίζονται σε επενδυτικά προϊόντα υπάρχουν κάποιες επιπλέον απαιτήσεις από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και επιχειρήσεις. Πρέπει να λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα αποτροπής σύγκρουσης συμφερόντων κατά την άσκηση της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Αν τα όποια μέτρα δεν αρκούν για να αποφευχθεί ή πιθανότητα βλάβης των συμφερόντων του καταναλωτή των ασφαλιστικών προϊόντων πριν από την σύναψη τότε πρέπει να του γνωστοποιούνται τα δεδομένα και η πιθανή σύγκρουση συμφέροντος. Η γνωστοποίηση γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα του πελάτη και του παρατίθενται κατάλληλες λεπτομέρειες και επαρκή στοιχεία σε μόνιμο υπόθεμα.

Ο καταναλωτής/αγοραστής των ασφαλιστικών προϊόντων ενημερώνεται κατά πόσο οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων κατόπιν της σύστασης που του έχει δοθεί θα συνεχίζουν να την παρακολουθούν και να την επαναξιολογούν για να εντοπιστεί το αν αυτή συνεχίζει να είναι κατάλληλη για τους αγοραστές. Αν συνεχίζει να παρέχεται εξατομικευμένη καθοδήγηση και ενημέρωση για τους κινδύνους που θα προκύπτουν και ενημέρωση για τα κόστη και επιβαρύνσεις καθώς και για τις συμβουλές που θα λαμβάνει ο αγοραστής. Όλα τα πιο πάνω είναι υποχρεωτικά για να εννοήσει ολοκληρωμένα ο πελάτης το συνολικό κόστος και τις χρεώσεις σε συνάρτηση με την απόδοση. Η αμοιβή ή προμήθεια που λαμβάνει ο διαμεσολαβητής ή η ασφαλιστική επιχείρηση δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να έχει αρνητική επίπτωση στην υπηρεσία που λαμβάνει ο πελάτης ούτε να συγκρούεται με το καθήκον τους να ενεργούν και να θέτουν το συμφέρον του πελάτη τους υπεράνω ως έντιμοι και αμερόληπτοι επαγγελματίες.

Τα κράτη-μέλη μπορούν να θεσπίζουν αυστηρότερες ρυθμίσεις προστασίας των αγοραστών προϊόντων ασφάλισης που βασίζονται σε επενδυτικά προϊόντα ή/ και μπορούν να καταστήσουν υποχρεωτικές τις εξατομικευμένες συστάσεις ασφάλισης των πιο πάνω τύπων.

Όταν γίνεται αξιολόγηση των πληροφοριών που έχουν ζητηθεί από ένα πελάτη, γίνεται επεξεργασία των γνώσεων, εμπειριών, ευαισθησιών και ανοχής στον κίνδυνο καθώς και ικανότητας του να απορροφήσει ζημιές. Η παροχή των επενδυτικών συμβουλών που συστήνονται πρέπει να είναι κατάλληλες με το προφίλ του πελάτη.

Σε περίπτωση αγοράς από πρόσωπο όχι μέσω της διαδικασίας της συμβουλής, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή η ασφαλιστική επιχείρηση λαμβάνουν από τον δυνητικό αγοραστή μέσω ερωτήσεων που του παραθέτουν τα δεδομένα του. Αυτές οι ερωτήσεις σχετίζονται με τις γνώσεις και την εμπειρία του στις επενδύσεις για να εκτιμηθεί η καταλληλότητα του προϊόντος. Αν διαπιστωθεί ότι το προϊόν δεν είναι το ενδεδειγμένο για τον αγοραστή, αυτό πρέπει του γνωστοποιηθεί σε τυποποιημένη μορφή. Αν ο πελάτης δεν δώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες πρέπει να προειδοποιηθεί ότι το προϊόν δεν μπορεί να αξιολογηθεί ως προς την καταλληλότητα του.

Τα κράτη-μέλη μπορούν να επιτρέπουν την άσκηση διανομής ασφαλιστικών προϊόντων στην επικράτεια τους χωρίς τα πρόσωπα που ασκούν εργασίες διανομής να παίρνουν πληροφορίες για ανάλυση ή διαπίστωση καταλληλότητας προϊόντος, υπό κάποιες προϋποθέσεις. Όταν δεν παρέχονται συμβουλές για αγορά σε σχέση με τα προϊόντα ασφάλισης που βασίζονται σε επενδυτικά προϊόντα. Άλλος λόγος εξαίρεσης είναι αν η αγορά αφορά μη σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Επίσης όταν η δραστηριότητα διανομής συνίσταται λόγω πρωτοβουλίας του πελάτη. Τα κράτη-μέλη μπορούν επίσης να την εξαιρούν όταν ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή ασφαλιστική επιχείρηση δεν έχουν υποχρέωση να αξιολογήσουν την καταλληλότητα του προϊόντος έχοντας όμως υποχρέωση να υποδείξουν στον αγοραστή ότι για την περίπτωση αυτή δεν παρέχεται κάλυψη προστασίας στον καταναλωτή, όπως αυτή προβλέπεται στους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.

2.4.3 Κυρώσεις και άλλα μέτρα

Τα κράτη-μέλη διασφαλίζουν ότι οι αρμόδιες αρχές τους έχουν τα μέσα για να εφαρμόζουν τον νόμο στην επικράτεια τους και να αποτρέπουν παραβιάσεις του, και λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την διασφάλιση της εκτέλεσης τους. Αν δεν θεσπίζουν σχετικές πρόνοιες για διοικητικές κυρώσεις αλλά αυτές υπόκεινται στο εθνικό ποινικό δίκαιο τους, χρειάζεται να κοινοποιούν στην Επιτροπή τις σχετικές διατάξεις του ποινικού δικαίου τους.

Στις αρμόδιες αρχές παραχωρούνται όλες οι αναγκαίες εξουσίες για να προχωρούν σε έρευνες και να θέτουν κυρώσεις βάση των νόμων του κράτους με τρόπο άμεσο, προπαντός αν τα κράτη-μέλη έχουν θεσπίσει ποινικές κυρώσεις. Κινητοποιούνται αν τους ζητηθεί από άλλες αρχές και σε συνεργασία με άλλες αρχές, και όπου υπάρχουν παραβιάσεις μπορούν να επιβάλουν κυρώσεις, αλλά με παράλληλη διασφάλιση του δικαιώματος προσφυγής. Επίσης, μπορούν να δημοσιοποιούν τις κυρώσεις που έχουν επιβάλει, υπό προϋποθέσεις επώνυμα. Σοβαρές παραβιάσεις αποτελούν, η ασφαλιστική διανομή χωρίς την εγγραφή σε μητρώο, η χρησιμοποίηση υπηρεσιών προσώπων που δεν είναι εγγεγραμμένα σε μητρώο. Σοβαρά παραπτώματα θεωρούνται επιπλέον διαμεσολαβητές δευτερεύουσας δραστηριότητας να έχουν πετύχει εγγραφή σε μητρώο του Κράτους με ψευδείς παραστάσεις, ή οι διανομείς να μην τηρούν τις ελάχιστες επαγγελματικές και οργανωτικές απαιτήσεις και απαιτήσεις επαγγελματικής δεοντολογίας της οδηγίας. Σε περιπτώσεις παράβασης οι αρμόδιες αρχές προβλέπεται να έχουν την εξουσία να μπορούν να επιβάλουν κυρώσεις.

Παράρτημα της οδηγίας καθορίζει τις ελάχιστες επαγγελματικές γνώσεις και απαιτήσεις που πρέπει να διευθετούν τα πρόσωπα που ασκούν διανομή, και διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο της ασφάλισης, σε κλάδους ζημιών, επενδυτικών προϊόντων βασιζόμενων σε ασφάλιση και ασφάλισης ζωής .

3 Πώς ενσωματώθηκε η Οδηγία στο Κυπριακό Δίκαιο

Η Οδηγία για τη Διανομή Ασφαλιστικών Προϊόντων υιοθετήθηκε τον Οκτώβριο του 2018 και ενσωματώθηκε στο Κυπριακό Δίκαιο με την τροποποίηση 38(I)/2016, στον *Νόμο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και άλλων συναφών θεμάτων του 2016*.

Η τροποποιημένη νομοθεσία ενισχύει το ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων στην Κύπρο, εναρμονιζόμενη έτσι με τις απαιτήσεις της εν λόγω ευρωπαϊκής οδηγίας. Η ενσωμάτωση αυτή στην κυπριακή νομοθεσία συνεπάγεται την εφαρμογή αντίστοιχων απαιτήσεων από επαγγελματίες διαμεσολαβητές και ασφαλιστές – ασφαλιστικές εταιρείες δηλαδή – που δραστηριοποιούνται στην Κυπριακή Δημοκρατία.

Στο κεφάλαιο αυτό επικεντρωνόμαστε στην καταγραφή και αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο η Οδηγία ενσωματώθηκε στον Κυπριακό Νόμο. Συγκεκριμένα, αναπτύσσουμε τις αλλαγές που έγιναν στον Νόμο και που αφορούν την ερμηνεία, το πεδίο εφαρμογής και τις εξουσίες της εποπτικής αρχής, τις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες ασκείται η ασφαλιστική δραστηριότητα, και πώς διασφαλίζεται η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης εντός της ΕΕ.

3.1 Ερμηνεία, πεδίο εφαρμογής και εξουσίες της Εποπτικής Αρχής

Το Μέρος VIII του Κυπριακού Νόμου (Νόμος, 2016) αφορά τις εργασίες σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, και το πρώτο κεφάλαιο του μέρους αυτού καθορίζει και επεξηγεί τις βασικές έννοιες ώστε να διασφαλίζεται η σωστή και καθολική τους ερμηνεία.

- ❖ Ποιος είναι ο διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων
- ❖ Τί ορίζεται ως διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, και τί δεν θεωρείται διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
- ❖ Συμβουλή και πρόταση
- ❖ Αμοιβή
- ❖ Τί ορίζεται ως επενδυτικό προϊόν – επεξήγηση των διαφόρων ειδών ασφαλιστικών προϊόντων

3.1.1 Ερμηνεία – Διανομέας και διανομή ασφαλιστικών προϊόντων

Ως ορίζεται στο Άρθρο 356(1), διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων είναι το πρόσωπο που διανέμει ασφαλιστικά προϊόντα. Αυτός μπορεί να είναι

- ❖ Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής

- ❖ Ασφαλιστική επιχείρηση
- ❖ Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής

Διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είναι η δραστηριότητα που περιλαμβάνει την παροχή συμβουλών, πρόταση ασφάλισης, σύναψη σύμβασης, παροχή πληροφοριών, διενέργεια εργασιών προπαρασκευής για τη σύναψη συμβάσεων (quotation), παροχή βοήθειας κατά τη διαχείριση και την εκτέλεση συμβάσεων, κυρίως σε περίπτωση απαίτησης (claim), παροχή πληροφοριών σχετικά με μία ή περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις βάσει κριτηρίων που επιλέγονται από τον πελάτη, παροχή καταλόγου κατάταξης ασφαλιστικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της σύγκρισης τιμών και προϊόντων ή την παροχή έκπτωσης επί της τιμής της ασφαλιστικής σύμβασης όταν ο πελάτης είναι σε θέση να συνάψει ασφαλιστική σύμβαση άμεσα ή έμμεσα χρησιμοποιώντας ιστότοπο ή άλλο μέσο (Νόμος, 2016).

Σημειώνουμε ωστόσο ότι η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων δεν περιλαμβάνει την περιστασιακή παροχή πληροφοριών στο πλαίσιο άλλης επαγγελματικής δραστηριότητας, την κατ' επάγγελμα διαχείριση απαιτήσεων, διακανονισμό ή εκτίμηση ζημιών από εμπειρογνώμονα, καθώς ούτε και την απλή παροχή πληροφοριών όταν δεν παρέχεται βοήθεια κατά τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης.

Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι το πρόσωπο το οποίο ασκεί ως την κύρια δραστηριότητα του, έναντι αμοιβής, διανομή ασφαλιστικών προϊόντων – όπως αυτή ορίστηκε πιο πάνω.

Δευτερεύουσας δραστηριότητας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής (ΔΔΔ) είναι το πρόσωπο – εξαιρουμένων πιστωτικών ιδρυμάτων ή επιχειρήσεων επενδύσεων – το οποίο διανέμει ως δευτερεύουσα δραστηριότητα του ορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα, η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων δηλαδή δεν είναι η κύρια επαγγελματική δραστηριότητα του αλλά είναι συμπληρωματική προς την κύρια δραστηριότητα του και τα προϊόντα που δύναται να διανέμει συμπληρώνουν ένα αγαθό ή υπηρεσία και δεν καλύπτουν την ασφάλιση ζωής ή τους κινδύνους αστικής ευθύνης εκτός αν η κάλυψη συμπληρώνει το αγαθό ή την υπηρεσία που παρέχεται.

3.1.2 Ερμηνεία – Συμβουλή και πρόταση

Με την έννοια συμβουλή εννοείται η παροχή προσωπικής σύστασης σε υφιστάμενο ή υποψήφιο πελάτη.

3.1.3 Ερμηνεία – Αμοιβή

Με τον όρο αμοιβή εννοούμε την προμήθεια ή άλλη πληρωμή, οικονομικό όφελος ή άλλο κίνητρο που δύναται να έχει το πρόσωπο που δραστηριοποιείται ως διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων.

3.1.4 Πεδίο εφαρμογής

Όπως επεξηγείται στο Άρθρο 357, το πεδίο εφαρμογής του Νόμου περιλαμβάνει κάθε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, εγκατεστημένο στην ΚΔ ή που επιθυμεί να εγκατασταθεί

στην ΚΔ, προκειμένου να ασκήσει διανομή ασφαλιστικών ή/και αντασφαλιστικών προϊόντων, και αφορά κινδύνους και υποχρεώσεις εντός της ΕΕ.

Από το πλαίσιο αυτό εξαιρούνται οι ΔΔΔ εφόσον πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (1) όταν η ασφάλιση είναι συμπληρωματική προς το αγαθό ή την υπηρεσία που παρέχεται και η ασφάλιση καλύπτει (α) τον κίνδυνο βλάβης ή ζημιάς αγαθού ή τη μη χρήση της υπηρεσίας που παρέχεται από προμηθευτή ή (β) τη ζημιά ή απώλεια αποσκευών και τους άλλους κινδύνους που σχετίζονται με ταξίδι για το οποίο έγινε κράτηση από τον προμηθευτή, και
- (2) το ετήσιο ασφάλιστρο δεν υπερβαίνει τα 600 ευρώ κατά άτομο ή τα 200 ευρώ κατά άτομο αν η διάρκεια της υπηρεσίας είναι ίση ή μικρότερη από 2 μήνες

Το άρθρο επιπρόσθετα σημειώνει ότι εάν μια ασφαλιστική επιχείρηση ή ασφαλιστικός διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί ΔΔΔ ο οποίος εξαιρείται σύμφωνα με τα πιο πάνω, τότε πρέπει να συμμορφωθεί με τα Άρθρα 394ΙΗ, 394Γ, 394Ι και 394ΣΤ(6) τα οποία αφορούν γενικές αρχές αναφορικά με τις πληροφορίες που παρέχονται κατά τη διαμεσολάβηση και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.

3.1.5 Εξουσίες Εποπτικής Αρχής αναφορικά με τη διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων

Σύμφωνα με το Άρθρο 358 του Νόμου, η Εποπτική Αρχή – στην Κύπρο η Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών – οφείλει να διατηρεί Μητρώα διαμεσολαβητών και είναι υπεύθυνη για την εγγραφή ή διαγραφή από τα Μητρώα αυτά οποιουδήποτε προσώπου σύμφωνα πάντα με τις διατάξεις του νόμου.

Η Εποπτική Αρχή οφείλει να παρακολουθεί την ασφαλιστική αγορά – τόσο την αγορά διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, όσο και την αγορά συμπληρωματικών ασφαλιστικών προϊόντων, να εποπτεύει την δραστηριότητα διανομής και τους διανομείς ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, και αν ενδείκνυται είναι υπεύθυνη για την επιβολή των προβλεπόμενων από τον Νόμο κυρώσεων.

Επιπρόσθετα, η Εποπτική Αρχή ανταλλάζει πληροφορίες και συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές άλλων κρατών μελών της ΕΕ σχετικά με τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων ώστε να διασφαλίζεται η σωστή εφαρμογή της Οδηγίας 2016/97 στο γεωγραφικό πλαίσιο της ΕΕ. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν την καλή φήμη, τις επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες των διανομέων, πληροφορίες σχετικά με τον αν έχουν επιβληθεί κυρώσεις ή άλλα μέτρα σε διανομείς ή αν έχουν διαγραφεί από τα Μητρώα της.

3.2 Προϋποθέσεις άσκησης της ασφαλιστικής δραστηριότητας

Στο 2^ο κεφάλαιο της νομοθεσίας, Άρθρο 359, διατυπώνονται οι κατηγορίες των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Αυτές είναι:

- ❖ Ασφαλιστικοί πράκτορες
- ❖ Μεσίτες ασφαλίσεων
- ❖ Ασφαλιστικοί μεσάζοντες
- ❖ Ασφαλιστικοί σύμβουλοι
- ❖ Συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι

Οι πιο πάνω κατηγορίες διαμεσολαβητών και οι ΔΔΔ αποτελούν τις έξι συνολικά κατηγορίες προσώπων που δύνανται να ασκούν δραστηριότητες διαμεσολάβησης, και οι οποίοι οφείλουν να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα αντίστοιχα Μητρώα του Εφόρου Ασφαλίσεων.

Σημειώνεται σε αυτό το σημείο ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, οι υπάλληλοι τους αλλά και οι υπάλληλοι νομικών προσώπων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που συμμετέχουν άμεσα στη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων καταχωρούνται σε ειδικό αρχείο του Εφόρου και οφείλουν να υποβάλλουν στον Έφορο κατάσταση των υπαλλήλων αυτών εντός του πρώτου τριμήνου κάθε έτους.

Σε κάθε περίπτωση, όλα τα πρόσωπα που ασκούν δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων πρέπει να αναφέρουν ρητώς σε όλα τα έγγραφα που εκδίδουν την ιδιότητά τους και τον αριθμό του πιστοποιητικού εγγραφής που κατέχουν.

Σε αυτό το σημείο παρατηρούμε και την πρώτη ουσιαστική διαφοροποίηση του Κυπριακού νόμου σε σχέση με την Οδηγία: τη δημιουργία Μητρώου συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων.

3.2.1 Ασφαλιστικοί πράκτορες, μεσίτες ασφαλίσεων, ασφαλιστικοί μεσάζοντες, ασφαλιστικοί σύμβουλοι, συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι, δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές

Οι παρακάτω πίνακες συνοψίζουν τις εργασίες και υποχρεώσεις των διαφόρων κατηγοριών προσώπων που δύνανται να ασκούν δραστηριότητες διαμεσολάβησης.

Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει τα κύρια χαρακτηριστικά, τις δυνατές εργασίες και τις υποχρεώσεις που έχουν οι ασφαλιστικοί πράκτορες, μεσίτες ασφαλίσεων, ασφαλιστικοί μεσάζοντες και ασφαλιστικοί σύμβουλοι, ενώ ο Πίνακας 2 παρουσιάζει τα αντίστοιχα στοιχεία για τους συνδεδεμένους ασφαλιστικούς συμβούλους και τους δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές. Η κυριότερη διαφοροποίηση στην κατηγοριοποίηση των προσώπων που ασκούν δραστηριότητες διαμεσολάβησης είναι ότι τα πρόσωπα τα οποία παρουσιάζονται στον Πίνακα 1 ασκούν τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων ως την κύρια τους δραστηριότητα, ενώ τα πρόσωπα που παρουσιάζονται στον Πίνακα 2 ασκούν τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είτε ως συμπληρωματική της κύριας τους δραστηριότητας είτε ως δευτερεύουσα δραστηριότητα.

Πίνακας 1 Ορισμός, εργασίες και υποχρεώσεις ασφαλιστικού πράκτορα, μεσίτη ασφαλίσεων, ασφαλιστικού μεσάζοντα και ασφαλιστικού συμβούλου

Ασφαλιστικός πράκτορας	Μεσίτης ασφαλίσεων	Ασφαλιστικός μεσάζων	Ασφαλιστικός σύμβουλος
φυσικό ή νομικό πρόσωπο	φυσικό ή νομικό πρόσωπο	φυσικό ή νομικό πρόσωπο	φυσικό ή νομικό πρόσωπο

κύρια δραστηριότητα δυνάμει σύμβασης πρακτόρευσης, τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων για λογαριασμό μίας ή και περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων έναντι προμήθειας ή/και αμοιβής	κύρια δραστηριότητα, κατ' εντολή οποιουδήποτε προσώπου, τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων χωρίς να δεσμεύεται ως προς την επιλογή της ασφαλιστικής επιχείρησης. Ο μεσίτης ασφαλίσεων έχει νομική και οικονομική ανεξαρτησία έναντι των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων με τις οποίες συναλλάσσεται.	κύρια δραστηριότητα δυνάμει σύμβασης μεσάζοντος, τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων για λογαριασμό ενός ή περισσότερων ασφαλιστικών πρακτόρων ή μεσιτών ασφαλίσεων έναντι προμήθειας ή αμοιβής	κύρια δραστηριότητα δυνάμει σύμβασης ασφαλιστικού συμβούλου, τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων για λογαριασμό μίας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων έναντι προμήθειας ή αμοιβής
Εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων: (α) Παρουσιάζει, εισηγείται, προπαρασκευάζει, προσυπογράφει ή συνάπτει ασφαλιστικές συμβάσεις για λογαριασμό μίας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων (β) παρέχει κάθε αναγκαία βοήθεια ή συμβουλή κατά τη διάρκεια της ισχύος της ασφαλιστικής σύμβασης και ιδιαίτερα μετά τη δημιουργία δικαιώματος προς υποβολή απαίτησης (γ) εφόσον προβλέπεται στη σύμβαση πρακτόρευσης, εισπράττει τα οφειλόμενα ασφάλιστρα τα οποία αποδίδει στη δικαιούχο ασφαλιστική επιχείρηση ή/και προβαίνει στον διακανονισμό απαιτήσεων, σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου.	Εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων: (α) Φέρνει σε επαφή το ενδιαφερόμενο προς σύναψη ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής κάλυψης πρόσωπο με ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις και προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη ασφαλιστικών ή αντασφαλιστικών συμβάσεων (β) προπαρασκευάζει ή/και εξασφαλίζει την αποδοχή της σύμβασης από την ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση και από τον ασφαλισμένο (γ) παρέχει στους ασφαλισμένους κάθε αναγκαία βοήθεια ή συμβουλή πριν από ή κατά τη διάρκεια της ισχύος της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής σύμβασης και ιδιαίτερα μετά την έλευση του ασφαλιστικού κινδύνου (δ) εφόσον έχει γραπτή	Εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων: (α) Παρουσιάζει και επεξηγεί, για λογαριασμό του ασφαλιστικού πράκτορα ή του μεσίτη ασφαλίσεων για τον οποίο ενεργεί, ασφαλιστικές συμβάσεις, χωρίς να έχει το δικαίωμα υπογραφής των συμβάσεων (β) εισπράττει τα οφειλόμενα ασφάλιστρα, εφόσον αυτό προβλέπεται στη σύμβαση μεσάζοντος και τα αποδίδει στον ασφαλιστικό πράκτορα ή μεσίτη ασφαλίσεων τον οποίο εκπροσωπεί, χωρίς να έχει το δικαίωμα να προβαίνει σε διακανονισμό απαιτήσεων σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου	Εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων: (α) Παρουσιάζει και επεξηγεί για λογαριασμό των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τις οποίες ενεργεί ασφαλιστικές συμβάσεις, χωρίς να έχει το δικαίωμα υπογραφής των συμβάσεων (β) εισπράττει τα οφειλόμενα ασφάλιστρα, εφόσον αυτό προβλέπεται στη σύμβαση ασφαλιστικού συμβούλου, και τα αποδίδει στη δικαιούχο ασφαλιστική επιχείρηση, χωρίς να έχει το δικαίωμα να προβαίνει σε διακανονισμό απαιτήσεων σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου

	εξουσιοδότηση από την ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση, εισπράττει τα οφειλόμενα ασφάλιστρα και τα αποδίδει στη δικαιούχο ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση ή/και προβαίνει σε διακανονισμό απαιτήσεων, σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου.		
Υποχρεώσεις ασφαλιστικού πράκτορα: (α) τοποθετεί τις ασφαλίσεις που συνάπτει μόνο σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις τις οποίες εκπροσωπεί (β) τηρεί, χωριστά για κάθε ασφαλιστική επιχείρηση την οποία εκπροσωπεί, βιβλίο καταχώρισης των ασφαλιστικών συμβάσεων οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτού, καθώς και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, βιβλίο είσπραξης ασφαλιστρών και βιβλίο διακανονισμού απαιτήσεων σχετικά με τις συμβάσεις αυτές (γ) τα τηρούμενα βιβλία υπόκεινται σε επιθεώρηση και έλεγχο από τον Έφορο όποτε το κρίνει σκόπιμο, το δικαίωμα δε αυτό έχει και κάθε ασφαλιστική επιχείρηση που εκπροσωπείται από τον ασφαλιστικό πράκτορα, αλλά μόνο σε ό,τι αφορά τα βιβλία που αναφέρονται σε δικές της εργασίες.	Υποχρεώσεις μεσίτη ασφαλίσεων: (α) να υποβάλλει στην ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση έγγραφο στο οποίο αναγράφονται οι προϋποθέσεις και οι όροι αποδοχής της ασφάλισης από την επιχείρηση, η οποία βεβαιώνει εγγράφως την αποδοχή της κάλυψης του κινδύνου (β) να εκδίδει βεβαίωση κάλυψης σύμφωνα με το προβλεπόμενο στην παράγραφο (α) έγγραφο, την οποία παραδίδει στον ασφαλισμένο (γ) να παραδίδει στον ασφαλισμένο το σχετικό ασφαλιστήριο ή, προκειμένου περί αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης, το σχετικό αποδεικτικό αντασφάλισης, αμέσως μετά την έκδοσή του, σε αντικατάσταση της βεβαίωσης κάλυψης. Ο μεσίτης ασφαλίσεων ευθύνεται έναντι των ασφαλισμένων μόνο για την πιστή τήρηση των εγγραφών εντολών τους.		

Πίνακας 2 Ορισμός, εργασίες και υποχρεώσεις συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου και δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή

Συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος	Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής
φυσικό ή νομικό πρόσωπο	φυσικό ή νομικό πρόσωπο εκτός από πιστωτικό ίδρυμα ή επιχείρηση επενδύσεων
προβαίνει στη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, πέραν της κύριας επαγγελματικής δραστηριότητάς του και συμπληρωματικά προς αυτήν, για λογαριασμό μίας ασφαλιστικής επιχείρησης έναντι προμήθειας ή αμοιβής δυνάμει σύμβασης συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου. Οι εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων είναι συμπληρωματικές προς την κύρια επαγγελματική δραστηριότητα του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου, όταν η ασφάλιση αποτελεί συμπλήρωμα των αγαθών ή των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της κύριας δραστηριότητας.	αναλαμβάνει ή ασκεί επ' αμοιβή δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων ως δευτερεύουσα δραστηριότητα, δυνάμει σύμβασης δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις: (α) Η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων δεν αποτελεί την κύρια επαγγελματική δραστηριότητα του φυσικού ή νομικού προσώπου (β) το φυσικό ή νομικό πρόσωπο διανέμει μόνο ορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα που συμπληρώνουν ένα αγαθό ή μία υπηρεσία (γ) τα σχετικά ασφαλιστικά προϊόντα δεν καλύπτουν την ασφάλιση ζωής ή τους κινδύνους αστικής ευθύνης, εκτός εάν η εν λόγω κάλυψη συμπληρώνει το αγαθό ή την υπηρεσία που παρέχει ο διαμεσολαβητής ως την κύρια επαγγελματική δραστηριότητα του.
Ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος δύναται να ενεργεί για λογαριασμό περισσότερων της μίας ασφαλιστικών επιχειρήσεων, εφόσον ως προς καθεμιά από αυτές διαμεσολαβεί για την παροχή ασφαλιστικών καλύψεων που δεν είναι ανταγωνιστικές μεταξύ τους.	Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής δύναται να ενεργεί για λογαριασμό περισσότερων της μίας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ή για λογαριασμό ενός ή περισσότερων ασφαλιστικών πρακτόρων ή μεσιτών ασφαλίσεων, εφόσον ως προς κάθε ασφαλιστική επιχείρηση ή ασφαλιστικό πράκτορα ή μεσίτη ασφαλίσεων διαμεσολαβεί για την παροχή ασφαλιστικών καλύψεων που δεν είναι ανταγωνιστικές μεταξύ τους.
Η σύμβαση του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου καθορίζει κατά πόσο ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη της ασφαλιστικής επιχείρησης για λογαριασμό της οποίας ασκεί εργασίες διαμεσολάβησης και σε περίπτωση που στη σύμβαση προβλέπεται ότι ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος δεν ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη της ασφαλιστικής επιχείρησης, εφαρμόζονται, τηρουμένων των αναλογιών, οι διατάξεις του άρθρου 386.	Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη της ασφαλιστικής επιχείρησης ή του ασφαλιστικού πράκτορα ή του μεσίτη ασφαλίσεων για λογαριασμό των οποίων ασκεί δραστηριότητα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, και, σε περίπτωση που ενεργεί για λογαριασμό περισσότερων της μίας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ή περισσότερων του ενός ασφαλιστικών πρακτόρων ή μεσιτών ασφαλίσεων, ενεργεί υπό την πλήρη ευθύνη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τα προϊόντα που αφορούν εκάστην εξ αυτών ή των ασφαλιστικών πρακτόρων ή των μεσιτών ασφαλίσεων, ανάλογα με την περίπτωση.
Ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος δεν δύναται να ασκεί εργασίες αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης.	Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής δεν δύναται να ασκεί εργασίες διανομής επενδυτικών προϊόντων βασισμένων σε ασφάλιση ή/και αντασφαλιστικών προϊόντων.

Ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος παρουσιάζει και επεξηγεί, για λογαριασμό της ασφαλιστικής επιχείρησης για την οποία ενεργεί, ασφαλιστικές συμβάσεις, χωρίς να έχει τα δικαιώματα υπογραφής των συμβάσεων, είσπραξης των οφειλόμενων ασφαλίσεων ή διακανονισμού απαιτήσεων σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου	Δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής παρουσιάζει και επεξηγεί, για λογαριασμό της ασφαλιστικής επιχείρησης για την οποία ενεργεί ή του ασφαλιστικού πράκτορα ή του μεσίτη ασφαλίσεων, ανάλογα με την περίπτωση, ασφαλιστικές συμβάσεις, χωρίς να έχει δικαίωμα υπογραφής των συμβάσεων, είσπραξης των οφειλόμενων ασφαλίσεων ή διακανονισμού απαιτήσεων σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου
Ο Έφορος δύναται με Οδηγίες του να επιτρέπει σε συνδεδεμένους ασφαλιστικούς συμβούλους να προσυπογράφουν κατ' εξαίρεση συγκεκριμένες κατηγορίες ασφαλιστικών συμβάσεων, υπό όρους που δύναται να καθορίζονται στις Οδηγίες του.	Ο Έφορος δύναται με Οδηγίες του να επιτρέπει σε δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές να προσυπογράφουν κατ' εξαίρεση συγκεκριμένες κατηγορίες ασφαλιστικών συμβάσεων υπό όρους και προϋποθέσεις που δύναται να καθορίζονται στις εν λόγω Οδηγίες του.

3.2.2 Γενικές προϋποθέσεις δραστηριοποίησης διαμεσολαβητών

Το Άρθρο 361 του Νόμου αναφέρει τις γενικές προϋποθέσεις για τη δραστηριοποίηση διαμεσολαβητών στην ΚΔ. Σύμφωνα με τον εν λόγω άρθρο, για να μπορεί ένα πρόσωπο να ασκεί δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων θα πρέπει

(α) να είναι εγγεγραμμένο σε ένα από τα Μητρώα του Εφόρου Ασφαλίσεων, ανάλογα με την ιδιότητα του – όπως αυτή επεξηγείται στους Πίνακα 1 και Πίνακα 2 πιο πάνω (ο Έφορος διατηρεί ξεχωριστά μητρώα για κάθε ιδιότητα και ξεχωριστά για φυσικά και νομικά πρόσωπα),

(β) να διαθέτει ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης με τα όρια όπως αυτά καθορίζονται από τη νομοθεσία – σήμερα τα όρια αυτά είναι εντός ΕΕ για επαγγελματική αμέλεια τουλάχιστον 1,300,380 ευρώ ανά απαίτηση και 1,924,560 ευρώ συνολικά ανά έτος για όλες τις απαιτήσεις,

(γ) το πρόσωπο που ασκεί την δραστηριότητα να είναι ικανό και κατάλληλο

- διαθέτει κατάλληλες επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες
- συμμορφώνεται με τις ελάχιστες απαιτήσεις για επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες
- συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για συνεχή επαγγελματική κατάρτιση
- να ενεργεί με ακεραιότητα και να χαίρει καλής φήμης

(δ) να διαθέτει λευκό ποινικό μητρώο και να μην έχει ποτέ καταδικαστεί για σοβαρό ποινικό αδίκημα ή οικονομικό έγκλημα, και

(ε) να μην έχει πτωχεύσει (και να μην έχει αποκατασταθεί).

Σε ότι αφορά την προϋπόθεση για κατάλληλες επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες του προσώπου που ασκεί διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, αυτή εξαρτάται από την ιδιότητα του προσώπου αυτού.

Συγκεκριμένα, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να είναι απόφοιτος μέσης εκπαίδευσης και κάτοχος του Πιστοποιητικού Βασικής Ασφαλιστικής Κατάρτισης (ΠΒΑΚ) του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου ή άλλου ισοδύναμου ή ανώτερου πιστοποιητικού ή να έχει αποδεδειγμένη πείρα σε ασφαλιστικά θέματα τουλάχιστον 10 ετών, και να έχει ολοκληρώσει την κατάλληλη πρακτική εκπαίδευση από την ασφαλιστική επιχείρηση με την οποία συνεργάζεται. Αν είναι μεσίτης ασφαλίσεων τότε πρέπει να είναι κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου ή άλλου κατάλληλου επαγγελματικού προσόντος, ενώ αν είναι υπάλληλος ασφαλιστικής επιχείρησης που συμμετέχει άμεσα σε διανομή θα πρέπει να είναι απόφοιτος μέσης εκπαίδευσης και να έχει λάβει κατάλληλη εκπαίδευση από τον εργοδότη του και να κατέχει κατ' ελάχιστον ένα από τα επαγγελματικά προσόντα του σχετικού Παραρτήματος (ΠΒΑΚ, Δίπλωμα Ασφαλιστικών Σπουδών, Πιστοποιητικό Ασφαλιστικών Σπουδών κλπ.) ή να κατέχει πανεπιστημιακό πτυχίο ή επαγγελματική πείρα σε σχέση με τη διανομή, τουλάχιστον 6 χρόνων.

Σε ότι αφορά τη συμμόρφωση με τις ελάχιστες απαιτήσεις για επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, αυτή εξαρτάται από το είδος του ασφαλιστικού κινδύνου.

Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά *κινδύνους γενικής φύσης* ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να έχει γνώση των όρων και προϋποθέσεων των προσφερόμενων ασφαλιστηρίων, γνώση των σχετικών νόμων, γενικές γνώσεις περί διαχείρισης απαιτήσεων και αιτιάσεων, γνώση αξιολόγησης των αναγκών του πελάτη, γνώση περί της ασφαλιστικής αγοράς, γνώση των προτύπων επαγγελματικής δεοντολογίας και βασικές γνώσεις στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Σε ότι αφορά *επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση* θα πρέπει να έχει γνώση των όρων και προϋποθέσεων των προσφερόμενων ασφαλιστηρίων και των καθαρών ασφαλιστρών, γνώση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων των διάφορων επενδυτικών επιλογών, γνώση των χρηματοοικονομικών κινδύνων που βαρύνουν τους πελάτες, γνώση των σχετικών νόμων, γνώση διαχείρισης καταγγελιών, γνώση αξιολόγησης των αναγκών του πελάτη, γνώση περί της ασφαλιστικής αγοράς, διαχείριση σύγκρουσης συμφερόντων, γνώση των προτύπων επαγγελματικής δεοντολογίας και βασικές γνώσεις στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Σε ότι αφορά *κινδύνους ασφάλισης ζωής* θα πρέπει να έχει γνώση των όρων και προϋποθέσεων των προσφερόμενων ασφαλιστηρίων και των καθαρών ασφαλιστρών, γνώση οργάνωσης και οφελών καλυπτόμενων από εγγύηση του συνταξιοδοτικού συστήματος τους κράτους, γνώση των σχετικών νόμων, γνώση διαχείρισης καταγγελιών, γνώση αξιολόγησης των αναγκών του πελάτη, γνώση περί της ασφαλιστικής αγοράς και των αγορών σχετικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, διαχείριση σύγκρουσης συμφερόντων, γνώση των προτύπων επαγγελματικής δεοντολογίας και βασικές γνώσεις στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Τέλος, σε ότι αφορά τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για συνεχή επαγγελματική κατάρτιση, θα πρέπει το πρόσωπο που ασκεί διαμεσολάβηση να διατηρεί τουλάχιστον 15 ώρες CPDs ετησίως εκ των οποίων οι 2 ώρες να αφορούν ασφαλιστικά προϊόντα (εξαιρούνται οι μεσίτες), συν επιπλέον 2 ώρες για τα προϊόντα της κάθε επιπλέον ασφαλιστικής επιχείρησης με την οποία συνεργάζονται (εξαιρούνται οι μεσίτες). Οι ΔΔΔ πρέπει να εκπαιδεύονται τουλάχιστον 5 ώρες ετησίως για ασφάλιση Γενικής Φύσεως ή/και 5 ώρες για ασφάλιση Ζωής.

3.2.3 Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και ελευθερία εγκατάστασης

Συμβαδίζοντας και υιοθετώντας την Οδηγία, τα Άρθρα 373 ως 382 της Κυπριακής νομοθεσίας αφορούν τις προϋποθέσεις και ρυθμίσεις κάτω από τις οποίες μπορούν απρόσκοπτα οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων να παρέχουν υπηρεσίες εντός της ΕΕ, καθώς και να εγκατασταθούν και να αναπτύξουν τις εργασίες τους εντός της ΕΕ.

3.2.4 Απαιτήσεις παροχής πληροφοριών και κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας

Εφαρμόζοντας τις κατευθύνσεις της Οδηγίας, στον Κυπριακό Νόμο γίνεται εκτενής αναφορά και περιγραφή των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας που πρέπει να διέπουν τις εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων καθώς και τί πληροφορίες οφείλουν οι διαμεσολαβητές να παρέχουν στους πελάτες ή υποψήφιους πελάτες τους.

Ως γενικές αρχές, συμβαδίζοντας με ο Άρθρο 17.3 της Οδηγίας, οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων οφείλουν κατά την άσκηση δραστηριοτήτων διανομής να ενεργούν πάντοτε με έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό τρόπο, και να παρέχουν αμερόληπτες, σαφείς και μη παραπλανητικές πληροφορίες, με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πελατών τους. Η δε αμοιβή τους ή των υπαλλήλων τους δεν πρέπει να συγκρούεται με το συμφέρον των πελατών τους (Άρθρο 394Γ του Νόμου) – βλέπε Ενότητα 2.4.

Όπως έχουμε περιγράψει στην Ενότητα 2.4, η **διαφάνεια** κατά την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είναι μια από τις σημαντικότερες προσταγές της Οδηγίας. Συμβαδίζοντας με την Οδηγία, τα Άρθρα 394Δ και 394Ε του κυπριακού νόμου ορίζουν πώς πρέπει να παρέχεται η πληροφόρηση στους καταναλωτές ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια.

Συγκεκριμένα, ο διαμεσολαβητής οφείλει να ενημερώνει τους υποψήφιους πελάτες του γραπτώς, έγκαιρα και, σε κάθε περίπτωση, πριν από τη σύναψη οποιασδήποτε ασφαλιστικής σύμβασης για τα ακόλουθα: την ταυτότητα και τη διεύθυνση του, το Μητρώο(α) στο οποίο είναι εγγεγραμμένος και τα διαθέσιμα μέσα ώστε να μπορεί ο πελάτης να εξακριβώσει την εγγραφή του στο Μητρώο αυτό, αν παρέχει συμβουλή, κατά πόσο εκπροσωπεί τον πελάτη ή ενεργεί εκ μέρους ασφαλιστικής εταιρείας, καθώς επίσης και τις διαδικασίες απαιτήσεων και εξώδικης επίλυσης διαφορών (Άρθρο 394Δ), κατά πόσο κατέχει είτε άμεσα είτε έμμεσα 10% ή και περισσότερο συγκεκριμένης ασφαλιστικής επιχείρησης, αν παρέχει συμβουλές βάσει αμερόληπτης και προσωπικής ανάλυσης, και αν έχει αποκλειστικά με μια ή με περισσότερες – και ποιες – ασφαλιστικές

επιχειρήσεις σύμβαση καθώς και τη φύση της αμοιβής που λαμβάνει σε σχέση με το ασφαλιστήριο (Άρθρο 394Ε).

Επιπρόσθετα, ούτως ώστε να μπορεί ο διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων να παρέχει συμβουλές και να διατηρεί τα πρότυπα πωλήσεων, υιοθετώντας τις πρόνοιες της Οδηγίας (βλέπε Ενότητα 2.4.1), το Άρθρο 394ΣΤ του Νόμου ορίζει τα ακόλουθα:

- ο διανομέας προσδιορίζει τις απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη και του παρέχει αντικειμενικές πληροφορίες για το ασφαλιστικό προϊόν σε μορφή κατανοητή,
- κάθε προτεινόμενη σύμβαση είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη και ο διανομέας οφείλει να παρέχει στον πελάτη εξατομικευμένη σύσταση,
- σε περίπτωση που ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παρέχει συμβουλές βάσει αμερόληπτης και προσωπικής ανάλυσης, η ανάλυση θα πρέπει να είναι βάσει μεγάλου αριθμού ασφαλιστηρίων που διατίθενται στην αγορά έτσι ώστε η προσωπική του σύσταση να ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του πελάτη, και
- ο διανομέας παρέχει στον πελάτη τις πληροφορίες σχετικά με το ασφαλιστικό προϊόν σε μορφή κατανοητή, πριν την σύναψη της σύμβασης, έτσι ώστε ο πελάτης να λάβει ενημερωμένη απόφαση.
- Τέλος, για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων κλάδου ασφάλισης Γενικών Κλάδων, οι πληροφορίες παρέχονται με τυποποιημένο έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν (IPID).

Τί είναι το τυποποιημένο έγγραφο IPID

Το έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν IPID είναι ένα σύντομο και ξεχωριστό έγγραφο το οποίο έχει τίτλο «Έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν» και περιλαμβάνει πληροφορίες για τον τύπο της ασφάλισης, περιληπτικά τι περιλαμβάνει η ασφαλιστική κάλυψη (ασφαλισμένοι κίνδυνοι, ασφαλισμένο ποσό, γεωγραφικό πεδίο, κίνδυνοι που εξαιρούνται), τη διάρκεια και λεπτομέρειες καταβολής των ασφαλίσεων, τις κύριες εξαιρέσεις για τις οποίες δεν μπορούν να γίνει απαίτηση, τις υποχρεώσεις κατά την έναρξη και τη διάρκεια της σύμβασης αλλά και σε περίπτωση απαίτησης αποζημίωσης, την διάρκεια της σύμβασης (ημερομηνίες έναρξης και λήξης), και τον τρόπο καταγγελίας της σύμβασης. Ενδεικτικά παραθέτουμε πιο κάτω δείγμα ενός εγγράφου πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν – βλέπε Εικόνα 1.

Σε ότι αφορά τις διασταυρούμενες πωλήσεις, υιοθετώντας την Οδηγία (βλέπε Ενότητα 2.4) το Άρθρο 394Ι του Νόμου καθορίζει ότι σε περίπτωση που ένα ασφαλιστικό προϊόν προσφέρεται ως μέρος ενός πακέτου, ο διανομέας έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τον πελάτη για τη δυνατότητα αγοράς διαφορετικών συστατικών στοιχείων του πακέτου σύμφωνα με τις ανάγκες και επιθυμίες του.

Τέλος, σε ότι αφορά την εποπτεία προϊόντων, οι διανομείς που δημιουργούν ασφαλιστικά προϊόντα οφείλουν να ακολουθούν τη διαδικασία και να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα

αυτά είναι κατάλληλα για τους καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων (αγορά – στόχο) για τους οποίους έχουν κατασκευαστεί.

Ασφάλιση Χxxxxx

Έγγραφο πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν

Εταιρεία: Ασφαλιστική Εταιρεία [Όνομα] Προϊόν: Ασφαλιστήριο συμβόλαιο [Όνομα]

[Δήλωση ότι πλήρεις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες για το προϊόν παρέχονται σε άλλα έγγραφα]

Τι είναι αυτό το είδος ασφάλισης;
[Περιγραφή της ασφάλισης]

**Τι ασφαλιζεται;**

- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx
- ✓ Χxxxx

**Τι δεν ασφαλιζεται;**

- ✗ Χxxxx
- ✗ Χxxxx
- ✗ Χxxxx
- ✗ Χxxxx
- ✗ Χxxxx

**Υπάρχουν περιορισμοί στην κάλυψη;**

- ! Χxxxx
- ! Χxxxx
- ! Χxxxx
- ! Χxxxx
- ! Χxxxx

**Πού είμαι καλυμμένος;**

- ✓ Χxxxxx

**Ποιες είναι οι υποχρεώσεις μου;**

- Χxxxxx
- Χxxxxx
- Χxxxxx
- Χxxxxx

**Πότε και πώς πληρώνω;**

Χxxxxx

**Πότε αρχίζει και πότε λήγει η κάλυψη;**

Χxxxxx

**Πώς μπορώ να ακυρώσω τη σύμβαση;**

Χxxxxx

Εικόνα 1 Έγγραφο πληροφοριών για ασφαλιστικό προϊόν (IPID)

3.2.5 Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα (PRIIP) – Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών (KID)

Όπως υπογραμμίζεται στο κείμενο της Οδηγίας, ένα από τα σημαντικότερα θέματα που απαιτούν πιο αυστηρή διασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών είναι τα βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα.

Τα βασιζόμενα σε ασφάλιση προϊόντα (insurance-based investment products (IBIPs)) αποτελούν ένα παράδειγμα διασταύρωσης διαφορετικών χρηματοπιστωτικών τομέων σε ένα προϊόν με στοιχείο ασφάλισης ζωής και στοιχείο επένδυσης, και άρχισαν να αναπτύσσονται ήδη από τις δεκαετίες 1960-1970. Ο Κανονισμός PRIIPs (EE, 2014) στοχεύει στο να βοηθήσει τους επενδυτές να κατανοήσουν και να συγκρίνουν τα βασικά χαρακτηριστικά, τον κίνδυνο και το κόστος διαφορετικών PRIIP μέσω ενός σύντομου και φιλικού προς τον καταναλωτή εγγράφου βασικών πληροφοριών (Nousia, 2018).

Στα πλαίσια της Οδηγίας IDD, στην προσπάθεια ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών κυρίως σε ότι αφορά τέτοιας φύσης προϊόντα, πρόσθετες απαιτήσεις έχουν διατυπωθεί και επηρεάζουν τις δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και ασφαλιστικές επιχειρήσεις – βλέπε ενότητα 2.4.2.

Οι απαιτήσεις αυτές είναι πρόσθετες, αυτό σημαίνει ότι είναι επιπλέον των απαιτήσεων που ήδη προϋποτίθενται και έχουν επεξηγηθεί στις προηγούμενες ενότητες. Συνοψίζοντας τις βασικότερες πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με προϊόντα ασφάλισης που βασίζονται σε επενδυτικά προϊόντα, αυτές επικεντρώνονται στην αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων, στην ενημέρωση, και στην αξιολόγηση της καταλληλότητας των προϊόντων για τον καταναλωτή.

Αναφέρουμε ωστόσο σε αυτό το σημείο ότι όσον αφορά τα βασιζόμενα σε ασφάλιση προϊόντα, προβληματικό θεωρείται από ερευνητές το γεγονός ότι το πεδίο εφαρμογής της ρύθμισης τους παραμένει αμφίβολο, καθώς και ότι υφιστάμενα προϊόντα ασφάλισης ζωής δεν έχουν ταξινομηθεί σε σχέση με το αν αποτελούν βασιζόμενα σε ασφάλιση προϊόντα, ενώ η Οδηγία δεν διακρίνει μεταξύ σύνθετων και μη σύνθετων προϊόντων βασιζόμενων σε ασφάλιση, κάτι που καθιστά την εφαρμογή των διατάξεων της IDD σε σχέση με αυτά τα προϊόντα πιο περίπλοκη (Noussia, 2021).

Αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων:

Δύο άρθρα στην κυπριακή νομοθεσία ορίζουν στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις πώς οφείλουν να ενεργούν ώστε να διασφαλίζουν ότι δεν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων κατά την άσκηση της διανομής επενδυτικών προϊόντων βασιζόμενων σε ασφάλιση. Το Άρθρο 3984ΙΔ αφορά τις δράσεις για πρόληψη σύγκρουσης συμφερόντων ενώ το Άρθρο 394ΙΕ αφορά τις δράσεις που πρέπει να γίνονται εάν προκύψει σύγκρουση συμφερόντων.

Συγκεκριμένα, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν διανομή επενδυτικών προϊόντων βασιζόμενων σε ασφάλιση οφείλουν αρχικά να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να εντοπίζουν και να αποτρέπουν πιθανή

σύγκρουση συμφέροντος μεταξύ των ιδίων και των πελατών τους και να μην επηρεάζονται δυσμενώς τα συμφέροντα των πελατών.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που προκύψει σύγκρουση συμφερόντων και η οποία ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τα συμφέροντα των πελατών τότε αυτή πρέπει να καταγραφεί και να εφαρμοστεί εν συνεχεία αποτελεσματική πολιτική διαχείρισης της, ενώ αν η πολιτική διαχείρισης αυτή δεν είναι επαρκής τότε η σύγκρουση συμφέροντος πρέπει να γνωστοποιηθεί στον πελάτη με επαρκείς πληροφορίες και εγκαίρως, πριν τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης ώστε να διασφαλιστεί η αποφυγή κινδύνου βλάβης των συμφερόντων του πελάτη.

Ενημέρωση αναφορικά με τη διανομή επενδυτικών προϊόντων:

Η παροχή ορθής και πλήρους ενημέρωσης κατά τη δραστηριότητα της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων αποτελεί, όπως έχουμε αναφέρει, ένα από τα πιο ουσιώδη ζητήματα τόσο της Οδηγίας, όσο και βέβαια της ενσωμάτωσης της Οδηγίας στην κυπριακή νομοθεσία. Σε σχέση με την διανομή, πιο συγκεκριμένα, επενδυτικών προϊόντων, επιβάλλεται η παροχή κατάλληλης ενημέρωσης γραπτώς και εγκαίρως πριν τη σύναψη της ασφάλισης.

Κατάλληλη ενημέρωση περιλαμβάνει το συνολικό κόστος και όποιες συναφείς επιβαρύνσεις δύναται να υπάρχουν, συμπεριλαμβανομένου και του κόστους συμβουλευτικών υπηρεσιών, και ειδικότερα – αν παρέχονται συμβουλές – τότε ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή η ασφαλιστική επιχείρηση πρέπει να παρέχει περιοδική αξιολόγηση της καταλληλότητας των βασιζόμενων σε ασφάλιση επενδυτικών προϊόντων που προτείνονται στον πελάτη, καθώς και τους πιθανούς κινδύνους που συνδέονται με αυτά. Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στοχεύουν στο να βοηθήσουν τον πελάτη να κατανοήσει την απόδοση της επένδυσής του, το συνολικό κόστος και τις χρεώσεις, και πρέπει να του διατίθενται τακτικά, τουλάχιστον ετησίως, μέχρι την ολοκλήρωση της επένδυσής – (Άρθρο 394ΙΣΤ). Επιπρόσθετα, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, όταν ενημερώνει τον πελάτη ότι οι συμβουλές του παρέχονται **ανεξάρτητα**, αυτό προϋποθέτει ότι αξιολογεί μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών προϊόντων που διατίθενται στην αγορά και δεν περιορίζεται σε εκείνα τα οποία παρέχονται από τον ίδιο, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι επιθυμίες και στόχοι του πελάτη θα επιτευχθούν.

Η ενημέρωση κατά τη δραστηριότητα διανομής επενδυτικών προϊόντων βασιζόμενα σε ασφάλιση παρέχεται στους καταναλωτές γραπτώς και σε τυποποιημένη μορφή. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 1286/2014 σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs)) (ΕΕ, 2014) ορίζει την υποχρέωση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων να παρέχουν στους πελάτες Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών (Key Information Document – KID) ώστε να ενισχυθεί η κατανόηση τους για τα επενδυτικά προϊόντα και να μπορούν να συγκρίνουν τα βασικά χαρακτηριστικά και τους κινδύνους των προϊόντων αυτών. Επιπρόσθετα, ο συμπληρωματικός κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/653 και 2021/2268 της Επιτροπής για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 1286/2014 με τη θέσπιση ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων όσον αφορά την παρουσίαση, το περιεχόμενο,

την επανεξέταση και την αναθεώρηση των εγγράφων βασικών πληροφοριών (EE, 2017) και (EE, 2021).

Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών (Key Information Document – KID):

Σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 1286/2014, το έγγραφο KID είναι ένα ολιγοσέλιδο έγγραφο, όχι μεγαλύτερο των τριών σελίδων, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σε σχέση με το όνομα και τον τύπο PRIIP του προϊόντος, την ταυτότητα του παραγωγού, τους επενδυτικούς στόχους και τους τύπους επενδύτων στους οποίους απευθύνεται το προϊόν, το προφίλ κινδύνου και ανταμοιβής του προϊόντος το οποίο να περιλαμβάνει κι ένα συνοπτικό δείκτη κινδύνου, τη μέγιστη δυνατή απώλεια του επενδυμένου κεφαλαίου και τα σενάρια επιδόσεων του προϊόντος, το κόστος που σχετίζεται με την επένδυση, τί συμβαίνει αν ο παραγωγός δεν είναι σε θέση να πληρώσει, πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί ο επενδυτής να υποβάλει καταγγελίες σε περίπτωση που προκύψει κάποιο πρόβλημα με το προϊόν ή με τον παραγωγό, τον πάροχο επενδυτικών συμβουλών ή τον πωλητή του προϊόντος, και προειδοποίηση όταν ένα επενδυτικό προϊόν είναι δυσνόητο ότι «Πρόκειται να αγοράσετε ένα προϊόν που δεν είναι απλό και ίσως δυσκολευτείτε να το κατανοήσετε».

Πιο συγκεκριμένα, ο συμπληρωματικός κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/653 σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών (KID) που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (PRIIPs), θέτει τα εξής τμήματα περιεχομένου του εγγράφου ως τεχνικό πρότυπο:

1. Τμήμα γενικών πληροφοριών – το τμήμα αυτό σχετίζεται με την ταυτότητα του παραγωγού PRIIP
2. Τμήμα «Τί είναι αυτό το προϊόν;» - το τμήμα αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τον τύπο του PRIIP, τους στόχους, τον τύπο του ιδιώτη επενδυτή στο οποίο απευθύνεται το προϊόν, τα βασικά χαρακτηριστικά της ασφαλιστικής σύμβασης, την ημερομηνία λήξης του προϊόντος ή την ένδειξη ότι δεν υπάρχει ημερομηνία λήξης
3. Τμήμα «Ποιοι είναι οι κίνδυνοι και τί μπορώ να κερδίσω;» - το τμήμα αυτό περιλαμβάνει το επίπεδο κινδύνου του προϊόντος με τη χρήση ενός συνοπτικού δείκτη κινδύνου σε αριθμητική κλίμακα από το 1 ως το 7, μια σύντομη περιγραφή του προφίλ κινδύνου του προϊόντος καθώς και τέσσερα σενάρια επιδόσεων του προϊόντος (ένα σενάριο ακραίων καταστάσεων, ένα δυσμενές, ένα μετριοπαθές και ένα ευνοϊκό σενάριο)
4. Τμήμα «Τί συμβαίνει αν [όνομα του παραγωγού PRIIP] δεν είναι σε θέση να πληρώσει;» - στο τμήμα αυτό παρατίθεται μια ένδειξη για το κατά πόσο ο επενδυτής μπορεί να αντιμετωπίσει οικονομική ζημιά λόγω αθέτησης υποχρεώσεων του παραγωγού και αν η ζημιά καλύπτεται από σύστημα αποζημίωσης επενδυτών

5. Τμήμα «Ποιο είναι το κόστος;» - εδώ παρουσιάζεται η μεθοδολογία για τον υπολογισμό του κόστους του προϊόντος σε διάφορους πίνακες: «Κόστος με την πάροδο του χρόνου», «Σύνθεση του κόστους»
6. Τμήμα «Για πόσο χρονικό διάστημα πρέπει να το έχω στην κατοχή μου και μπορώ να κάνω ανάληψη χρημάτων πριν από τη λήξη του;» - στο τμήμα αυτό περιλαμβάνεται περιγραφή των χαρακτηριστικών της διαδικασίας και του χρόνου αποεπένδυσης του προϊόντος
7. Τμήμα «Πώς μπορώ να υποβάλω καταγγελία;» - το τμήμα αυτό παρουσιάζει τον τρόπο με τον οποίο ο επενδυτής δύναται να υποβάλει καταγγελία σχετικά με το προϊόν ή τη συμπεριφορά του παραγωγού ή του προσώπου που παρέχει επενδυτικές συμβουλές σχετικά με το προϊόν
8. Τμήμα «Άλλες συναφείς πληροφορίες» - τέλος, στο τμήμα αυτό παρουσιάζονται οποιαδήποτε πρόσθετα έγγραφα πληροφοριών (ή σύνδεσμος σε πρόσθετα έγγραφα)

Η Εικόνα 2 παρουσιάζει υπόδειγμα του Εγγράφου Βασικών Πληροφοριών (KID) όπως αυτό παρουσιάζεται στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/653.

Αξιολόγηση καταλληλότητας και συμβατότητας προϊόντος:

Για να διασφαλίζεται ότι το επενδυτικό προϊόν που προτείνεται στον πελάτη είναι κατάλληλο για εκείνον και συμβατό με τις ανάγκες και τις επιθυμίες του, οι συμβουλές που παρέχονται από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή ή την ασφαλιστική επιχείρηση για το επενδυτικό προϊόν παρέχονται αφού ληφθούν και αξιολογηθούν αναγκαίες πληροφορίες μέσω μιας σειράς ερωτήσεων σχετικά με τη γνώση και εμπειρία του πελάτη στον επενδυτικό τομέα, τη χρηματοοικονομική του κατάσταση, τους επενδυτικούς του στόχους και το επίπεδο ανοχής κινδύνου του. Όπως ορίζεται και στην Οδηγία, η παροχή των επενδυτικών συμβουλών που συστήνονται πρέπει να είναι κατάλληλες με το προφίλ του πελάτη – βλέπε ενότητα 2.4.2.

Σε περίπτωση που με την αξιολόγηση των πληροφοριών κρίνεται ότι το προϊόν δεν ενδείκνυται για τον πελάτη του δίνεται σχετική γραπτή προειδοποίηση, ενώ σε περίπτωση που ο πελάτης δεν παρέχει τις προβλεπόμενες πληροφορίες του δίνεται γραπτή προειδοποίηση ότι ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ή η ασφαλιστική επιχείρηση δεν είναι σε θέση να κρίνει κατά πόσο το σχετικό προϊόν είναι ενδεδειγμένο για αυτόν.

3.2.6 Γενικές και ποινικές διατάξεις αναφορικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων

Καθώς κατά τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων υπάρχει το ενδεχόμενο να προκύψει κάποια διαφορά μεταξύ διανομέα και πελάτη, κάθε διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων οφείλει να διαθέτει διαδικασία αιτιάσεων, ενώ όλες οι διαφορές μεταξύ πελατών και διανομέων σχετικά με τον νόμο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων, δικαιώματα και υποχρεώσεις θα πρέπει να είναι δυνατό να επιλύονται εξωδικαστικά, μέσω του Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης.

Επιπλέον, σε ότι αφορά την απόδοση ασφαλιστρών, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές ευθύνονται ως θεματοφύλακες για κάθε ασφάλιστρο ή άλλο χρηματικό ποσό που εισπράττουν κατά την άσκηση των εργασιών τους. Υποχρεούνται δε να διαθέτουν αυστηρά διαχωρισμένους τραπεζικούς λογαριασμούς πελατών και τα χρηματικά ποσά να αποδίδονται αυστηρά στην μερίδα του κάθε πελάτη. Οι διαμεσολαβητές όταν εισπράττουν ασφάλιστρα από τους ασφαλισμένους αυτά θεωρούνται ότι έχουν καταβληθεί στην ασφαλιστική επιχείρηση, αντίθετα όμως, όταν εισπράττουν χρήματα των ασφαλισμένων από την ασφαλιστική επιχείρηση, τότε δεν θεωρούνται ως καταβληθέντα παρά μόνο όταν ο ασφαλισμένος τα εισπράξει πραγματικά.

Σύμφωνα με την κυπριακή νομοθεσία, ποινικά αδικήματα και πρόσωπα ένοχα αδικήματος αποτελούν τα παρακάτω: κάθε διανομέας που αναθέτει εργασίες διανομής σε μη εγγεγραμμένα σε Μητρώα πρόσωπα και Ασφαλιστικός πράκτορας ο οποίος συνεχίζει να συνάπτει ασφαλιστικές συμβάσεις μετά τον τερματισμό της σύμβασης πρακτόρευσης, πρόσωπο το οποίο επαγγέλλεται ή εμφανίζει ή διαφημίζει τον εαυτό του ψευδώς ως εγγεγραμμένο σε οποιοδήποτε από τα Μητρώα, πρόσωπο το οποίο επιτυγχάνει εγγραφή σε Μητρώο με ψευδείς παραστάσεις, κάθε διανομέας που δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας όπως προβλέπονται, κάθε διανομέας που κατά την εργασία του προχωρεί σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή δήλωση ή αποκρύπτει ουσιώδη πληροφορία για να πείσει πρόσωπο στη σύναψη πρότασης ασφάλισης, είναι ένοχος αδικήματος. Πέραν των τυχόν ποινικών ευθυνών, ο Έφορος έχει την δυνατότητα να επιβάλει σε διανομέα που παραβιάζει τις διατάξεις του παρόντος νόμου διοικητικές κυρώσεις.

Έγγραφο βασικών πληροφοριών Σκοπός Το παρόν έγγραφο παρέχει βασικές πληροφορίες σχετικά με το παρόν επενδυτικό προϊόν. Δεν είναι υλικό εμπορικής προώθησης. Οι πληροφορίες απαιτούνται βάσει του νόμου για να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε τη φύση, τους κινδύνους, το κόστος, τα δυνητικά κέρδη και ζημιές του παρόντος προϊόντος και να σας βοηθήσουν να το συγκρίνετε με άλλα προϊόντα. Προϊόν [Όνομα προϊόντος] [Όνομα του παραγωγού PRIIP] [κατά περίπτωση: ISIN ή UPI] [δικτυακός τόπος παραγωγού PRIIP] Καλέστε [αριθμός τηλεφώνου] για περισσότερες πληροφορίες [Αρμόδια αρχή του παραγωγού PRIIP σε σχέση με το EBIT] [ημερομηνία προϊόντος του EBIT] [Προειδοποίηση (κατά περίπτωση)] Πρόκειται να αγοράσετε ένα προϊόν που δεν είναι απλό και ίσως δυσκολευτείτε να το κατανοήσετε.		
Τι είναι αυτό το προϊόν; Τύπος Στόχοι Στοχευόμενος ιδιώτης επενδυτής [Ασφαλιστικές παροχές]		
Ποιοι είναι οι κίνδυνοι και τι μπορώ να κερδίσω; Δείκτης κινδύνου Περιγραφή του προφίλ κινδύνου-ανταμοιβής Συνολτικός δείκτης κινδύνου Υπόδειγμα ΣΔΚ και επεξηγήσεις όπως παρουσιάζονται στο παράρτημα III για τη μέγιστη δυνατή απώλεια: Μπορώ να χάσω το σύνολο του επενδεδυμένου κεφαλαίου; Φέρω τον κίνδυνο να επωμιστώ πρόσθετες οικονομικές δεσμεύσεις ή υποχρεώσεις; Υπάρχει προστασία κεφαλαίου κατά του κινδύνου της αγοράς; Σενάρια επιδόσεων Υποδείγματα και επεξηγήσεις των σεναρίων επιδόσεων όπως παρουσιάζονται στο παράρτημα V, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, πληροφοριών σχετικά με τους όρους της απόδοσης για τους ιδιώτες επενδυτές ή τα ενσωματωμένα πλαφόν απόδοσης, και δήλωση ότι η φορολογική νομοθεσία του κράτους μέλους κατοικίας του ιδιώτη επενδυτή ενδέχεται να επηρεάσει το ύψος του ποσού που θα εισπραχθεί		

Τι συμβαίνει αν [ο παραγωγός PRIIP] δεν είναι σε θέση να πληρώσει; Πληροφορίες για την ύπαρξη συστήματος εγγυήσεων, το όνομα του εγγυητή ή του φορέα του συστήματος αποξήμωσης των επενδύτων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που καλύπτονται και εκείνων που δεν καλύπτονται.		
Ποιο είναι το κόστος; Κόστος διαχρονικά Υπόδειγμα και επεξηγήσεις σύμφωνα με το παράρτημα VII		
Σύνθεση του κόστους Υπόδειγμα και επεξηγήσεις σύμφωνα με το παράρτημα VII Επεξηγήσεις σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στα άλλα έξοδα διανομής		
Για πόσο χρονικό διάστημα πρέπει να το έχω στην κατοχή μου και μπορώ να κάνω ανάλυση χρημάτων πριν από τη λήξη του; Συνιστώμενη [απαιτούμενη ελάχιστη] περίοδος διακράτησης: [x] Πληροφορίες σχετικά με το κατά πόσον μπορεί κάποιος να αποσπενδύσει πριν από τη λήξη, τους σχετικούς όρους, καθώς και τα εφαρμοστέα τέλη και κυρώσεις, εάν υπάρχουν. Πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες της ρευστοποίησης πριν από τη λήξη της προθεσμίας ή πριν από την εκπνοή της συνιστώμενης περιόδου διακράτησης		
Πώς μπορώ να υποβάλω καταγγελία;		
Άλλες σχετικές πληροφορίες		

3.3 Συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι

Όπως αναφέρεται στην ενότητα 2.2.2, σύμφωνα με το Άρθρο 2 της Οδηγίας, διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων είναι ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, ο δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, ενώ επιπλέον η Οδηγία απαιτεί την εγγραφή των διανομέων σε Μητρώο – βλέπε ενότητα 2.3.1.

Ο κυπριακός νόμος περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών θεμάτων εισάγει στις διατάξεις του μια βασική παραλλαγή που τον διαφοροποιεί ουσιαστικά από το κείμενο της Οδηγίας. Η βασική αυτή παραλλαγή αφορά την εισαγωγή του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου και του αντίστοιχου Μητρώου των Συνδεδεμένων Ασφαλιστικών Συμβούλων.

3.3.1 Πώς διαφοροποιείται ο Συνδεδεμένος Ασφαλιστικός Σύμβουλος από τον Δευτερεύουσας Δραστηριότητας Διαμεσολαβητή

Η πρώτη και ίσως η σημαντικότερη διαφοροποίηση μεταξύ συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου και δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητή είναι ότι ενώ και για τους δύο η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων δεν είναι η κύρια επαγγελματική τους δραστηριότητα αλλά συμπληρωματική προς αυτήν, ο ορισμός του δεύτερου εξαιρεί τα πιστωτικά ιδρύματα και τις επιχειρήσεις επενδύσεων και περιορίζει τα σχετικά ασφαλιστικά προϊόντα που μπορεί να πωλήσει σε προϊόντα που δεν καλύπτουν ασφάλιση ζωής ή κινδύνους αστικής ευθύνης (εκτός και αν όπως αναφέρει τον Άρθρο 371 (γ) αυτή αποτελεί συμπληρωματικό αγαθό της κύριας επαγγελματικής δραστηριότητας), ενώ ο ορισμός του πρώτου δεν θέτει τους περιορισμούς αυτούς.

Ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος μπορεί να ενεργεί για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων ενώ ο δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής ενεργεί για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων ή ασφαλιστικών πρακτόρων ή μεσιτών ασφαλίσεων.

Σε ότι δε αφορά την επαγγελματική ευθύνη (professional indemnity) κάτω από την οποία ενεργεί ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος, αυτή μπορεί να είναι η ευθύνη της ασφαλιστικής επιχείρησης για λογαριασμό της οποίας ασκεί διανομή ασφαλιστικών προϊόντων ή δική του, ενώ αντίθετα ο δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητής ενεργεί μόνο υπό την πλήρη ευθύνη των διανομέων τους οποίους εκπροσωπεί, κατ' επέκταση επιβλέπεται από αυτούς.

Για περισσότερες λεπτομέρειες βλέπε Πίνακα 2 της ενότητας 3.2.1.

3.3.2 Πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων ως συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι

Η εισαγωγή του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου ως διανομέα ασφαλιστικών προϊόντων στην κυπριακή νομοθεσία επιτρέπει στα πιστωτικά ιδρύματα και σε επιχειρήσεις επενδύσεων να πωλούν ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς περιορισμούς. Αυτό επεκτείνει τις εργασίες τραπεζοασφάλισης (bancassurance, βλέπε (Τζίβα, 2020) για

περισσότερες πληροφορίες και ιστορική εξέλιξη συγκεκριμένα του bancassurance στην ΕΕ και στην Ελλάδα) καθώς τα προϊόντα που προσφέρονται πλέον από τραπεζικά ιδρύματα δεν περιορίζονται στα παραδοσιακά ασφαλιστικά σχέδια προστασίας δανεισμού.

Καθώς λοιπόν δεν καθορίζεται κάπου ρητά στον νόμο ποια είναι τα ασφαλιστικά προϊόντα που μπορούν να πωλούν οι συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι, η ευθύνη ουσιαστικά μεταφέρεται στον Έφορο Ασφαλίσεων. Ο Έφορος, ως εποπτική αρχή, έχει την ευθύνη και το καθήκον να θέτει τα κατάλληλα πλαίσια αλλά και να προβαίνει στις απαραίτητες δράσεις που να διασφαλίζουν τον ισότιμο ανταγωνισμό και την προστασία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι αναμένεται από την εποπτική αρχή να εκδίδονται, μεταξύ άλλων, εγκύκλιοι σχετικοί με τους περιορισμούς στην άσκηση διαμεσολάβησης των συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων και τις ρυθμίσεις που πρέπει να επιβληθούν λόγω μη κύριας δραστηριότητας, κάτι που δεν έχει μέχρι σήμερα γίνει.

Η πρωτοτυπία - διαφοροποίηση αυτή του κυπριακού νόμου να επιτρέπει στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα κυρίως να ασκούν απευθείας διαμεσολάβηση διά μέσου της εισαγωγής του μητρώου του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου συγκρούεται με το πνεύμα και τους στόχους της Οδηγίας αλλά και με τις αρχές πάνω στις οποίες εδράζεται και τις οποίες διακηρύττει η ΕΕ.

Ένας από τους βασικότερους πυλώνες – άξονες της Οδηγίας είναι ο **επί ίσοις όροις ανταγωνισμός**. Η αιτιολογική σκέψη 16 της οδηγίας (Οδηγία 2016/97) αναφέρει:

«Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να προωθεί ισότιμους όρους και ανταγωνισμό επί ίσοις όροις μεταξύ των διαμεσολαβητών είτε είναι συνδεδεμένοι με μια ασφαλιστική επιχείρηση είτε όχι.»

Επίσης, η αιτιολογική σκέψη 41 (Οδηγία 2016/97) αναφέρει ότι:

«Προκειμένου να παρασχεθούν στον πελάτη πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων που του παρέχονται, ανεξάρτητα από το αν ο πελάτης αγοράζει μέσω διαμεσολαβητή ή απευθείας από την ασφαλιστική επιχείρηση, και για να αποφεύγεται η στρέβλωση του ανταγωνισμού που επέρχεται με το να ενθαρρύνονται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις να πωλούν απευθείας στους πελάτες και όχι μέσω διαμεσολαβητών, προκειμένου να αποφεύγουν τις απαιτήσεις πληροφόρησης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να υποχρεούνται να παρέχουν πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με τη φύση της αμοιβής που εισπράττουν οι υπάλληλοί τους για την πώληση των ασφαλιστικών προϊόντων.»

Σύμφωνα λοιπόν με τα πιο πάνω, συμπεραίνουμε πως δεν υπάρχει επί ίσοις όροις ανταγωνισμός μεταξύ των διαμεσολαβητών, συνδεδεμένων ή μη. Επίσης, οι πιθανότητες να υπάρξει στρέβλωση του ανταγωνισμού ποσώς δεν αποφεύγονται όταν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις πωλούν ασφαλιστικά προϊόντα με διαφορετικούς όρους μέσω των συνδεδεμένων διανομέων.

Σε συνέχεια και συμπληρωματικά του πρώτου σημείου θεωρούμε ότι προκύπτουν ζητήματα **σύγκρουσης συμφερόντων**. Λαμβάνοντας υπόψη και την αιτιολογική σκέψη 39 της Οδηγίας (Οδηγία 2016/97):

«το διευρυνόμενο φάσμα δραστηριοτήτων που πολλοί ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και επιχειρήσεις ασκούν ταυτόχρονα έχει αυξήσει την πιθανότητα συγκρούσεων μεταξύ των συμφερόντων που σχετίζονται με τις διαφορές αυτές δραστηριότητες και των συμφερόντων των πελατών τους.»

Εύλογα επομένως μπορούμε να πούμε βάση και των πιο πάνω πως βάσιμα, υπάρχουν ανησυχίες για την **προστασία του καταναλωτή**, που αφορούν πρώτιστα το επίπεδο ενημέρωσης και επεξήγησης που λαμβάνει ένας καταναλωτής όταν ενημερώνεται ή προχωρά σε σύναψη ασφάλισης από ένα υπάλληλο του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου, και ακόμα περισσότερο αν η συμφωνία συνεργασίας αφορά προϊόντα πιο ευαίσθητα και εξειδικευμένα, με διάφορους όρους που πρέπει να επεξηγηθούν με επιμέλεια, λεπτομέρεια και ακρίβεια από κάποιο διανομέα ασφαλιστικών προϊόντων. Όπως ορίζει η ίδια η Οδηγία και ο νόμος – βλέπε ενότητες 2.4, 3.2.4, 3.2.5, ο διανομέας πρέπει να προβεί σε κατάλληλη αξιολόγηση των δεδομένων του καταναλωτή πριν μεσολαβήσει ή συμφωνήσει στην καταλληλότητα κάποιου προϊόντος.

Επιπλέον, είναι ανησυχητικό το γεγονός ότι υπάλληλοι ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που είναι συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος και είναι ουσιαστικά τραπεζικοί υπάλληλοι που δεν ασκούν ως κύρια δραστηριότητα τους την ασφαλιστική διαμεσολάβηση δύνανται να προωθούν προϊόντα για τα οποία χρειάζεται να γίνει μελέτη ασφαλιστικών αναγκών και που ο διαμεσολαβητής είναι αθέμιτο να διαμεσολαβεί, χωρίς να έχει κατάλληλες γνώσεις. Ως εκ τούτου, είναι αυξημένος ο κίνδυνος παροχής **λανθασμένης συμβουλής**. Είναι επίσης πολύ σημαντικό να σημειωθεί, ότι διάφορα προϊόντα συνδεδεμένα με επένδυση, ασφαλιστικά και μη ή που δύσκολα υπάρχει ξεκάθαρη διάκριση μεταξύ τους, έχουν αποτελέσει διαχρονικά θέματα συγκρούσεων που φτάνουν μέχρι και τις αίθουσες των δικαστηρίων – βλέπε Υπόθεση C-542/16 του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου (Ευρωπαϊκό Δικαστήριο, 2018). Σε περίπτωση που δοθεί μια λανθασμένη συμβουλή ή αποδεικτεί ότι ένας επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής προέβη σε κάποιο λάθος, αυτή η ευθύνη βαραίνει τον διαμεσολαβητή προσωπικά και καλύπτεται από την ασφάλιση **επαγγελματικής ευθύνης** που έχει υποχρεωτικά από τον νόμο. Ένας επαγγελματίας διαμεσολαβητής που ασκεί την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ως την κύρια δραστηριότητα του έχει, λόγω των αυξημένων συγκριτικά γνώσεων εξειδίκευσης και κατάρτισης, την ικανότητα να παρέχει πιο σωστές συμβουλές και να υποπέσει σε λιγότερα λάθη ή παραλήψεις.

Τί συμβαίνει όμως σε περιπτώσεις – και αναφέρουμε το απλό και συχνό παράδειγμα της ασφάλισης περιουσίας – που ο υπάλληλος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που είναι συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος συμβουλεύει λανθασμένα τον πελάτη να ασφαλίσει το κτήριο στο ύψος της χρηματοδότησης αντί στο ύψος της αξίας στην οποία πρέπει να ασφαλιστεί η περιουσία; Αν η χρηματοδότηση είναι μεγαλύτερη της αξίας της περιουσίας τότε ο πελάτης οδηγείται σε υπερασφάλιση πληρώνοντας έτσι μεγαλύτερα ασφάλιστρα από όσα θα έπρεπε, ενώ αν η χρηματοδότηση είναι μικρότερη της αξίας της περιουσίας τότε ο πελάτης οδηγείται σε υποασφάλιση και μετατρέπεται σε

συνασφαλιστή εφόσον αν προκύψει ο ασφαλισμένος κίνδυνος θα κληθεί να καλύψει με ίδια έξοδα την διαφορά.

Όλα τα προαναφερθέντα μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι επίσης μπορεί να προκύψουν ζητήματα **διαφάνειας**. Για παράδειγμα, ζητήματα ενημέρωσης του πελάτη σε σχέση με την αμοιβή ή το όφελος του υπαλλήλου του συνδεδεμένου ασφαλιστικού συμβούλου που ασκεί διανομή, ή ζητήματα γνωστοποίησης στον πελάτη ότι έχει το δικαίωμα, χωρίς επιπτώσεις, αν επιθυμεί να ασφαλιστεί με άλλον διανομέα χωρίς να έχει την υποχρέωση να συνάψει ασφάλιση με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για να εξασφαλίσει κάποια χρηματοδότηση ή να εκχωρήσει υφιστάμενες καλύψεις που είχε αγοράσει πιο πριν. Ο υπάλληλος του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος κατά την άσκηση διανομής ασφαλιστικών προϊόντων ως συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει σχετικά τον πελάτη για τα πιο πάνω δικαιώματα του.

Τέλος αν ληφθεί υπόψη ότι ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος μπορεί να είναι και ο ιδιοκτήτης της ασφαλιστικής επιχείρησης προς όφελος της οποίας ασκεί διαμεσολάβηση μπορεί να προκύψουν προβλήματα **ειδικής ή/και προνομιακής μεταχείρισης** ή και ζητήματα στο ευρύτερο πλαίσιο **νόθευσης του ανταγωνισμού**. Σε πολλές περιπτώσεις το ίδιο το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα αποτελεί τον ιδιοκτήτη ή τον μεγαλομέτοχο της ασφαλιστικής επιχείρησης της οποίας ασκεί ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Πέραν του προβληματισμού περί υγιούς και ανόθευτου ανταγωνισμού και της ελεύθερης και ανοικτής αγοράς, προκύπτει ζήτημα προστασίας των καταναλωτών και των καλώς νοούμενων συμφερόντων τους όταν η διαμεσολάβηση ασκείται από τραπεζικά ιδρύματα από τα οποία ενδέχεται να εξαρτάται για να εξασφαλίσει χρηματοδότηση.

3.3.3 Αναφορά ιστορικά στην αρχική νομοθέτηση του Κυπριακού Κοινοβουλίου και την σχετική αναπομπή του Προέδρου της ΚΔ

Για το συγκεκριμένο θέμα των συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων το Κυπριακό Κοινοβούλιο είχε αρχικά νομοθετήσει διαφορετικά σε σχέση με το τελικό κείμενο. Συγκεκριμένα, στο αρχικό κείμενο, η Βουλή των Αντιπροσώπων είχε ψηφίσει την σταδιακή εξάλειψη του μητρώου των συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων.

Με βάση το αρχικό κείμενο, στην ανανέωση της άδειας του ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος δεν θα μπορούσε να επανεγγραφεί στο ίδιο μητρώο. Αυτό επί της ουσίας δεν θα επέτρεπε στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στις επενδυτικές επιχειρήσεις που ασκούσαν εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων ως συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι να συνεχίσουν να το πράττουν και μετά την ανανέωση της άδειας τους, αλλά θα έπρεπε ουσιαστικά να δημιουργήσουν εταιρείες ασφαλιστικών πρακτόρων ή συμβούλων ώστε να μπορούν να δραστηριοποιηθούν απευθείας.

Στη συνέχεια ωστόσο, στις 7 Μαρτίου 2019 ο τέως πρόεδρος της Δημοκρατίας Νίκος Αναστασιάδης ανέπεμψε τον αρχικό αυτό νόμο για επανεξέταση λόγω ασυμβατότητας του με το Σύνταγμα της Δημοκρατίας και την Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 – βλέπε (ΚΔ Π. , 2019).

Σύμφωνα με την αιτιολόγηση της αναπομπής, εφόσον στην ανανέωση της άδειας του ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός σύμβουλος δεν θα μπορεί να επανεγγραφεί στο μητρώο των συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων αλλά πρέπει να εγγραφεί σε ένα από τα άλλα μητρώα, και εφόσον προβαίνει στη διανομή ορισμένων ασφαλιστικών προϊόντων πέραν της κύριας επαγγελματικής δραστηριότητας του και συμπληρωματικά προς αυτήν, η μόνη επιλογή είναι το Μητρώο Δευτερεύουσας Δραστηριότητας Διαμεσολαβητών. Ωστόσο, ούτε και σε αυτό το μητρώο μπορεί ένα πιστωτικό ίδρυμα ή επιχείρηση επενδύσεων να εγγραφεί καθώς το μητρώο αυτό ρητά εξαιρεί τα πιστωτικά ιδρύματα και τις επιχειρήσεις επενδύσεων.

Ως εκ τούτου, πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων που συνιστούν συνδεδεμένους ασφαλιστικούς συμβούλους στερούνται με το αρχικό κείμενο το δικαίωμα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, και η στέρηση του δικαιώματος αυτού καταστρατηγεί το Άρθρο 25 του Συντάγματος της ΚΔ αλλά και την Αρχή της ισότητας η οποία προβλέπεται στο Άρθρο 28 του Συντάγματος της ΚΔ.

Επιπρόσθετα, όπως αναφέρεται στην αιτιολόγηση της αναπομπής, πιστωτικά ιδρύματα δύνανται να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 5 της Οδηγίας:

«τα ασφαλιστικά προϊόντα μπορούν να διανέμονται από διάφορες κατηγορίες φυσικών ή νομικών προσώπων, όπως πράκτορες, μεσίτες και φορείς παροχής τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών, ασφαλιστικές επιχειρήσεις, πρακτορεία ταξιδίων και εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων»

δίνοντας έμφαση στο «φορείς παροχής τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών» στους οποίους εντάσσονται τα πιστωτικά ιδρύματα.

Εφόσον, λοιπόν, εντοπίστηκαν οι ανωτέρω ασυμβατότητες, ο τότε πρόεδρος της ΚΔ ανέπεμψε τον αρχικό νόμο για επανεξέταση και κάλεσε την εποπτική αρχή να συνεχίσει να εγγράφει πιστωτικά ιδρύματα στο μητρώο συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων.

Προβληματισμός – Συμπέρασμα

Η προσπάθεια μας είναι η παρούσα εργασία να καταγράψει κατά το δυνατό όσα γεγονότα είναι ουσιώδη με αντικειμενικό τρόπο και να τα παραθέσει δίκαια. Σε σχέση με την αναπομπή του αρχικού νόμου και την επανεξέταση της τροποποίησης για τους συνδεδεμένους στο τελικό κείμενο ως έχει σήμερα, ως επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής θεωρώ ότι χρειάζεται να λαμβάνονται από όλους τους διανομείς όλα τα υποχρεωτικά μέτρα, και τα προϊόντα να διανέμονται με βάση την IDD.

Δεν μπορεί κάποιος να διαφωνήσει ότι πρέπει να έχει το δικαίωμα ένα τραπεζικό ίδρυμα ή επενδυτική εταιρεία να μπορεί να διανέμει ασφαλιστικά προϊόντα. Η απαγόρευση ενός τέτοιου δικαιώματος θα ισοδυναμούσε με ασυμβατότητα του νόμου με το πνεύμα της Οδηγίας, το Ευρωπαϊκό και το Κυπριακό Σύνταγμα. Η όλη ουσία όμως, είναι κατά την άποψη μας η φιλοσοφία που προτάσσεται από την Οδηγία για προστασία των καταναλωτών και του ανταγωνισμού, η παραγνώριση της οποίας επίσης θα

ισοδυναμούσε με ασυμβατότητα του νόμου με το πνεύμα της Οδηγίας, το Ευρωπαϊκό και το Κυπριακό Σύνταγμα.

Τίθεται λοιπόν το ερώτημα, αν τα τραπεζικά ιδρύματα και οι επενδυτικές εταιρείες επιθυμούσαν να δραστηριοποιηθούν στον τομέα της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, δεν θα μπορούσαν να δημιουργήσουν νομικά πρόσωπα τα οποία να εγγραφούν στα μητρώα των ασφαλιστικών συμβουλών; Γιατί το γεγονός ότι αυτά τα νομικά πρόσωπα θα είχαν σύνθεση αποκλειστικά από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές να αποτελεί πρόβλημα, κύρια αφού το ζήτημα είναι πρώτιστα η προστασία των καταναλωτών; Αυτό δε, θα μπορούσε επίσης να αποτελεί απάντηση σε κάποια από τα ερωτήματα που εγείρονται όσο αφορά την διαφάνεια, την λανθασμένη συμβουλή, την επαγγελματική ευθύνη, ζητήματα προστασίας των καταναλωτών, αλλά και να διευκολύνει την εποπτική αρχή στο να προβαίνει στους ελέγχους της, χωρίς να υπάρχουν διαφορετικά καθεστώτα και ρυθμίσεις.

4 Έρευνα

Με βασικό στόχο τη μελέτη των επιπτώσεων και επιδράσεων της εφαρμογής της Οδηγίας IDD στην εγχώρια αγορά της Κύπρου, επιχειρούμε μέσω ποσοτικής έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου να απαντήσουμε στα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.

Οι ποσοτικές έρευνες με τη χρήση ερωτηματολογίου είναι μία συνήθης μέθοδος συλλογής πληροφορίας και απόψεων από ένα σύνολο ατόμων, και έχει επιλεγεί ως κατάλληλη στην παρούσα εργασία καθώς είναι η πρώτη τέτοιου είδους ποσοτική έρευνα στο συγκεκριμένο θέμα που γίνεται στην Κύπρο.

4.1 Στόχοι της έρευνας

Η έρευνα αποσκοπεί στο να συλλέξει πληροφορίες για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, τις εμπειρίες και απόψεις, τόσο από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και άτομα που ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων στην αγορά της Κύπρου, καθώς και από καταναλωτές/αγοραστές ασφαλιστικών προϊόντων.

Πιο συγκεκριμένα, τα πεδία τα οποία η έρευνα στοχεύει να μελετήσει είναι η διαφάνεια κατά την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, οι αυξημένες απαιτήσεις από τους διαμεσολαβητές και πώς αυτές έχουν επηρεάσει την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, και βεβαίως η συνολική επίδραση στην ποιότητα των υπηρεσιών και η προστασία την οποία πλέον απολαμβάνει ο καταναλωτής.

4.2 Μεθοδολογία

Όπως έχει προαναφερθεί στην εισαγωγή του κεφαλαίου, η έρευνα είναι διαδικτυακή και επιδιώκει να συλλέξει πληροφορίες και απόψεις από δύο υποομάδες του πληθυσμού: διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων και καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων. Σημειώνουμε ότι οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων είναι και καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων. Έτσι, ο πληθυσμός που μας ενδιαφέρει αποτελείται από τους κατοίκους της Κύπρου ηλικίας άνω των 18 οι οποίοι και αποτελούν δυνητικά τον πληθυσμό των καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων στη χώρα, ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την έρευνα έχει η υποομάδα του πληθυσμού αυτού που αποτελείται από τους εγγεγραμμένους στα διάφορα Μητρώα της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών επαγγελματίες διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων αλλά και από τους υπαλλήλους ασφαλιστικών εταιρειών ή τραπεζών που ασκούν δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων.

Στόχος ήταν η συλλογή ικανοποιητικού αριθμού δειγματοληπτικών μονάδων (ατόμων) ώστε το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού, με την έννοια ότι τα χαρακτηριστικά που μας ενδιαφέρουν να μελετήσουμε να μπορούν να εκτιμηθούν από το δείγμα με συγκεκριμένο γνωστό βαθμό ακρίβειας (Lohr, 2010).

Λαμβάνοντας υπόψιν τα αρχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) (κωδικός δεδομένων στατιστικών αποτελεσμάτων της βάσης δεδομένων της Eurostat: demo_rjan (Eurostat)) ο πληθυσμός της Κύπρου για το 2023 είναι c920,000, εκ των οποίων c744,000 είναι άνω των 18 ετών.

Σύμφωνα με στοιχεία της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της παρούσας έρευνας (συγκεντρωτικά στατιστικά δεδομένα (Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών)), στην Κύπρο δραστηριοποιούνται 32 ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, εκ των οποίων 3 είναι επιχειρήσεις ασφάλισης ζωής, 22 είναι επιχειρήσεις ασφάλισης ζημιών, 6 είναι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασκούν ταυτόχρονα δραστηριότητες τόσο στον κλάδο ασφάλισης ζωής όσο και στον κλάδο ασφάλισης ζημιών, και 1 αντασφαλιστική επιχείρηση. Επιπλέον, στην Κύπρο είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα του Εφόρου Ασφαλίσεων 2453 επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και 2 δευτερεύουσας δραστηριότητας διαμεσολαβητές.

Δεν έχουμε τρόπο να γνωρίζουμε το μέγεθος του πληθυσμού των ατόμων που εργοδοτούνται σε τράπεζες στην Κύπρο και ασκούν εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, καθώς ούτε και το μέγεθος του πληθυσμού των ατόμων που είναι λειτουργοί σε ασφαλιστικές εταιρείες στην Κύπρο και ασκούν εργασίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων.

Σε σχέση με το επιθυμητό μέγεθος του δείγματος, διάφοροι παράγοντες πρέπει να ληφθούν υπόψιν, όπως ο σκοπός της έρευνας, το είδος της έρευνας, ο αριθμός και η σύνθεση/πολυπλοκότητα των ερωτήσεων, το μέγεθος του πληθυσμού, το επίπεδο της επιθυμητής ακρίβειας (ή περιθώριο σφάλματος – margin of error), το επίπεδο εμπιστοσύνης (confidence level) και η διακύμανση στον πληθυσμό των παραμέτρων που μελετούμε (Israel, 1992), (Memon, και συν., 2020).

Ο σχεδιασμός της έρευνας είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την επιλογή του μεγέθους του δείγματος – ένα πιο σύνθετο ερωτηματολόγιο με πολλές μεταβλητές απαιτεί μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος σε σχέση με ένα απλούστερο με πιο λίγες μεταβλητές. Ομοίως, μια ανάλυση που περιλαμβάνει περισσότερες ομάδες ερωτηθέντων χρειάζεται μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος (Memon, και συν., 2020).

Το περιθώριο σφάλματος (margin of error), συνήθως μεταξύ 3%-10%, αντικατοπτρίζει το εύρος στο οποίο εκτιμάται να είναι η πραγματική πληθυσμιακή παράμετρος που μετρούμε – για παράδειγμα, αν 60% του δείγματος εκφράζει μια συγκεκριμένη άποψη και το επίπεδο ακρίβειας είναι 3% τότε αναμένουμε το πραγματικό ποσοστό στον πληθυσμό να είναι μεταξύ 57% - 63%. Όσο πιο μικρό είναι το περιθώριο σφάλματος τόσο πιο ακριβή είναι τα αποτελέσματα της έρευνας, αλλά απαιτείται πιο μεγάλο μέγεθος δείγματος.

Το επίπεδο εμπιστοσύνης, συνήθως 95%, αφορά το επίπεδο βεβαιότητας με την οποία αναμένουμε τα αποτελέσματα μας να είναι εντός του περιθωρίου σφάλματος. Για παράδειγμα, με ένα 95% επίπεδο εμπιστοσύνης, αν επαναλάβουμε την δειγματοληψία 100 φορές, τότε τα αποτελέσματα μας θα είναι εντός του επιθυμητού επιπέδου ακρίβειας

στις 95 φορές. Όσο πιο υψηλό είναι το επίπεδο εμπιστοσύνης, τόσο πιο ακριβή είναι τα αποτελέσματα μας, ωστόσο απαιτείται μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος.

Όσον αφορά τη διακύμανση στον πληθυσμό των παραμέτρων που μελετούνται, αυτή δείχνει το βαθμό στον οποίο διαφέρουν τα μέλη του πληθυσμού σχετικά με τις παραμέτρους που μετρούμε. Όσο πιο ετερογενής είναι ο πληθυσμός τόσο πιο μεγάλο μέγεθος δείγματος απαιτείται για να διασφαλιστεί η επιθυμητή ακρίβεια. Η μέγιστη δυνατή διακύμανση αντιστοιχεί σε ένα ποσοστό 50% - αυτό χρησιμοποιείται συνήθως όταν δεν γνωρίζουμε τη διακύμανση στον πληθυσμό ως η πιο συντηρητική επιλογή.

Χρησιμοποιώντας τις πιο πάνω έννοιες, υπό το πλαίσιο μιας απλής τυχαίας δειγματοληψίας, το αρχικό μέγεθος του δείγματος υπολογίζεται από την πιο κάτω εξίσωση

όπου είναι το μέγεθος του δείγματος, είναι το σημείο στην τυπική κανονική κατανομή που αντιστοιχεί σε πιθανότητα όπου είναι το επίπεδο εμπιστοσύνης, είναι το αποδεχτό περιθώριο σφάλματος, και το ποσοστό στον πληθυσμό που αντικατοπτρίζει τη διακύμανση στον πληθυσμό.

Με γνωστό μέγεθος πληθυσμού N η πιο πάνω εξίσωση διορθώνεται όπως φαίνεται πιο κάτω

Με βάση απλή τυχαία δειγματοληψία ο παρακάτω πίνακας δείχνει ενδεικτικά μεγέθη δείγματος.

Πίνακας 3 Ενδεικτικά μεγέθη δείγματος στην απλή τυχαία δειγματοληψία

	N = 2500	N = 744,000
	93	97
	333	384
	182	196
	157	167

Στην απλή τυχαία δειγματοληψία σημαντικό είναι ότι όλα τα άτομα στον πληθυσμό έχουν ίσες πιθανότητες να επιλεγούν.

Η παρούσα έρευνα έγινε διαδικτυακά (online). Τα τελευταία χρόνια, με την ευρεία και συνεχώς αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου, οι διαδικτυακές έρευνες είναι ίσως η πιο δημοφιλής επιλογή ανάμεσα στις διάφορες μεθόδους διεξαγωγής ποσοτικών ερευνών, κι έχουν πληθώρα προτερημάτων.

Σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους συλλογής δεδομένων, οι διαδικτυακές έρευνες είναι πιο γρήγορες, οικονομικές και φιλικές προς το περιβάλλον – καθώς δεν υπάρχει το κόστος χρήσης χαρτιού για την εκτύπωση των ερωτηματολογίων ούτε και το κόστος συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων με προσωπικές ή τηλεφωνικές συνεντεύξεις, ενώ παράλληλα επειδή τα δεδομένα συλλέγονται ψηφιακά διασφαλίζεται ότι δεν θα προκύψουν σφάλματα στην εισαγωγή των δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο αποστέλλεται γρήγορα, φτάνει σε περισσότερα άτομα τα οποία μπορούν πιο εύκολα να το συμπληρώσουν στην άνεση του χώρου και του χρόνου τους, και οι απαντήσεις συλλέγονται σε πραγματικό χρόνο, έτσι η διαδικασία συλλογής δεδομένων αυτοματοποιείται. Επιπλέον, ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των διαδικτυακών ερευνών είναι ότι οι απαντήσεις συλλέγονται ανώνυμα, κάτι που επιτρέπει στους συμμετέχοντες να είναι πιο ειλικρινείς.

Παρά ωστόσο τα προαναφερθέντα πλεονεκτήματα των διαδικτυακών ερευνών, σε κάποιες περιπτώσεις υπάρχει το ενδεχόμενο μεροληψίας δειγματοληψίας (sampling bias) καθώς ορισμένες δημογραφικές ομάδες είναι λιγότερο πιθανόν να συμμετάσχουν, αν ένας συμμετέχοντας αντιμετωπίσει οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα ίσως να μην συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο της έρευνας, ενώ τέλος δεν έχουν όλα τα άτομα – κυρίως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας – πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Σε ότι αφορά το μέγεθος δείγματος, στην περίπτωση διαδικτυακών ερευνών, τα πιο πάνω νούμερα – όπως φαίνονται στον Πίνακα 3 – είναι ενδεικτικά επιθυμητά μεγέθη δείγματος, ωστόσο, καθώς το ερωτηματολόγιο διατίθεται διαδικτυακά και τα άτομα μπορούν να επιλέξουν από μόνα τους αν θα συμμετέχουν ή όχι, δεν έχουν ίσες πιθανότητες να επιλεγούν. Οι ερευνητές συμφωνούν ότι για τους σκοπούς μιας διερευνητικής ανάλυσης δεδομένων (exploratory data analysis) ένα ελάχιστο μέγεθος δείγματος 100 ατόμων είναι απαραίτητο.

Κατά τη δημιουργία του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις διαμορφώθηκαν ώστε να χρησιμοποιούν απλή γλώσσα, και να υπάρχει μια λογική συνέχεια μεταξύ τους. Οι ερωτήσεις είναι ως επί το πλείστον στην κλίμακα Likert ή πολλαπλής επιλογής (multiple choice), ενώ αποφεύχθηκε η χρήση ανοιχτών ερωτήσεων.

Το ερωτηματολόγιο έτρεξε πιλοτικά σε μικρή ομάδα ατόμων (5 άτομα – 3 καταναλωτές και 2 επαγγελματίες διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων) κατά την χρονική περίοδο 10/1/2024 – 14/01/2024 ώστε να εντοπιστούν οποιαδήποτε θέματα ενδεχομένως να επηρέαζαν την έρευνα. Πράγματι, μέσω του ελέγχου αυτού εντοπίστηκαν μικρά τυπογραφικά λάθη και ασυνέπειες τα οποία διορθώθηκαν πριν την διανομή του ερωτηματολογίου στον πληθυσμό.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά μέσω Google Forms κατά τη χρονική περίοδο 15/01/2024 – 29/02/2024.

4.3 Δεοντολογικά και ηθικά ζητήματα της έρευνας

Πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Διατάγματος Κ.Δ.Π 228/2022 περί Κωδίκων Πρακτικής της Κυπριακής Δημοκρατίας, έχει γίνει αίτηση για βιοηθική αξιολόγηση και έγκριση της έρευνας από την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου (ΚΔ, 2022). Σύμφωνα με το διάταγμα, η αίτηση πρέπει να τεκμηριώνεται με όλα τα απαιτούμενα έγγραφα, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην συγκατάθεση που πρέπει να δίνεται από όλα τα άτομα που συμμετέχουν στην μελέτη.

Αντίγραφο του ερευνητικού πρωτοκόλλου – στην προκειμένη περίπτωση που η έρευνα αφορά μεταπτυχιακή εργασία αυτό είναι η πρόταση εκπόνησης της μεταπτυχιακής διατριβής και σχετικές βεβαιώσεις από το Πανεπιστήμιο και τον επιβλέποντα ακαδημαϊκό, αντίγραφο του εντύπου πληροφόρησης των συμμετεχόντων για λήψη της συγκατάθεσής τους, καθώς και το ερευνητικό εργαλείο – το ερωτηματολόγιο δηλαδή της έρευνας κατατέθηκε στην Επιτροπή για αξιολόγηση.

Για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις δεοντολογικές οδηγίες, το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο ώστε να διασφαλίζεται η προστασία του απορρήτου των συμμετεχόντων και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων, οι ερωτήσεις έχουν διατυπωθεί ώστε η εκφώνησή τους να μην είναι προσβλητική κατ' ουδένα τρόπο, και στην εισαγωγή του ερωτηματολογίου προστέθηκε ενημερωτικό κείμενο ώστε να διασφαλίζεται η ενημερωμένη συγκατάθεση των συμμετεχόντων στην έρευνα. Το εισαγωγικό κείμενο του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τον τίτλο και τον σκοπό της έρευνας, και τονίζεται ότι η έρευνα είναι ανώνυμη και η συμμετοχή εθελοντική – βλέπε Ενότητα 7.

Η έρευνα έλαβε τη σχετική έγκριση από την Επιτροπή Βιοηθικής στις 14 Δεκεμβρίου 2023 και η έγκριση επισυνάπτεται στο Παράρτημα 8.

4.4 Συνοπτική επεξήγηση του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 μέρη τα οποία διαμορφώθηκαν ώστε οι ερωτήσεις σε κάθε μέρος να αφορούν διαφορετικό πεδίο ενδιαφέροντος, και αποτελείται συνολικά από 27 ερωτήσεις. Το Παράρτημα 7 παρουσιάζει αυτούσιο το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα.

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων: φύλο, ηλικία, επαρχία διαμονής, επίπεδο εκπαίδευσης, οικογενειακό εισόδημα, και μέγεθος νοικοκυριού. Μια τελευταία 7^η ερώτηση στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά την ιδιότητα του συμμετέχοντα. Οι επιλογές στην ερώτηση αυτή είναι:

1. Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εγγεγραμμένος σε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω μητρώα της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών: ασφαλιστικών πρακτόρων, μεσαζόντων, συμβούλων, μεσιτών

2. Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
3. Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που δεν περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
4. Τραπεζικός υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
5. Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων

Από τις διαθέσιμες απαντήσεις σε ότι αφορά την ιδιότητα των συμμετεχόντων παρατηρούμε ότι οι ιδιότητες 1, 2 και 4 αφορούν διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων ενώ οι ιδιότητες 3 και 5 αφορούν καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων. Η 7^η ερώτηση είναι ιδιαίτερης σημασίας καθώς είναι η μόνη υποχρεωτική ερώτηση στο ερωτηματολόγιο και χρησιμοποιείται για να διαμορφωθεί η λίστα των ερωτήσεων που εμφανίζονται στους συμμετέχοντες, καθώς υπάρχουν ερωτήσεις οι οποίες απευθύνονται μόνο σε καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων ή μόνο σε διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων ή μόνο σε επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από 11 ερωτήσεις οι οποίες στοχεύουν στο να αξιολογήσουν την επίδραση της Οδηγίας στην ενίσχυση της ενημέρωσης και διαφάνειας που λαμβάνουν οι καταναλωτές κατά την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Το μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αποσκοπούν στο να καταλάβουμε αρχικά πώς οι καταναλωτές επιλέγουν να ενημερωθούν για ασφαλιστικά προϊόντα, και έπειτα οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν συγκεκριμένα μια ποσοτικοποίηση του επιπέδου της πληρότητας, επεξήγησης και διαφάνειας της πληροφορίας που παρέχεται, τόσο από την πλευρά του διανομέα όσο και από την πλευρά του καταναλωτή. Σημασία δίνεται επιπρόσθετα στο να εντοπίσουμε αν οι καταναλωτές θεωρούν ότι η εφαρμογή της Οδηγίας έχει ενισχύσει την κατανόηση τους σε σχέση με τα προϊόντα που τους προτείνονται, αν τους παρέχεται πληροφορία σχετικά με ρήτρες και εξαιρέσεις στα διάφορα ασφαλιστήρια συμβόλαια, αν γίνεται μελέτη ασφαλιστικών αναγκών, και αν λαμβάνουν προσυμβατική ενημέρωση.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά την εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων. Στο μέρος αυτό, στόχος είναι να δούμε σε ποιο βαθμό η εφαρμογή της Οδηγίας έχει βελτιώσει την επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων, τόσο από την δική τους οπτική γωνιά – πώς οι ίδιοι οι διανομείς δηλαδή αντιλαμβάνονται τις επιδράσεις των αυξημένων απαιτήσεων για εκπαίδευση και κατάρτιση, και βέβαια αν οι καταναλωτές παρατηρούν ή όχι βελτίωση στον επαγγελματισμό των διανομέων.

Τέλος, το τέταρτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 5 ερωτήσεις γενικού ενδιαφέροντος, και μια τελευταία ερώτηση ανοιχτού τύπου στην οποία οι ερωτηθέντες μπορούν να θέλουν να πουν την άποψη τους σχετικά με τα σημεία στα οποία θεωρούν ότι υπάρχει ακόμα χώρος για βελτίωση.

Ο Πίνακας 4 παρουσιάζει συνοπτικά την αντιστοιχία μεταξύ των ερευνητικών ερωτημάτων και των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 4 Πίνακας αξιολόγησης ερευνητικών ερωτημάτων και αντιστοιχία με ερωτήσεις ερωτηματολογίου και ομάδα ερωτηθέντων (Evaluation question matrix)

	Ομάδα ερωτηθέντων				
	Επαγγελματίες ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εγγεγραμμένος σε αντίστοιχο μητρώο	Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που δεν περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	Τραπεζικός υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων
Ερευνητικό ερώτημα					
Έχει η Οδηγία επιδράσει θετικά στο επίπεδο ενημέρωσης το οποίο λαμβάνουν οι καταναλωτές σε σχέση με τα ασφαλιστικά προϊόντα;	13α, 13β, 15α, 15γ, 22	13α, 13β, 14α, 14β, 15α, 15γ, 16, 17, 18, 22	14α, 14β, 15α, 15γ, 16, 17, 18, 22	13α, 13β, 14α, 14β, 15α, 15γ, 16, 17, 18, 22	14α, 14β, 15α, 15γ, 16, 17, 18, 22
Έχει η Οδηγία επιδράσει θετικά στη διαφάνεια με την οποία ενημερώνονται οι καταναλωτές σε σχέση με τα ασφαλιστικά προϊόντα;	13γ, 15α, 15α, 15δ, 15ε	13γ, 14γ, 15α, 15α, 15δ, 15ε, 16, 17, 18	14γ, 15α, 15α, 15δ, 15ε, 16, 17	13γ, 14γ, 15α, 15α, 15δ, 15ε, 16, 17, 18	14γ, 15α, 15α, 15δ, 15ε, 16, 17
Έχει η Οδηγία επιδράσει θετικά στην βελτίωση της κατάρτισης των επαγγελματιών στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση και διανομή ασφαλιστικών προϊόντων;	19, 20	19, 20	21	19, 20	21
Έχει η Οδηγία επιδράσει θετικά στην βελτίωση του επαγγελματισμού στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	13, 18, 25	13, 18, 25	18, 25	13, 18, 25	18, 25

--	--	--	--	--	--

4.5 Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν η MS Excel και η στατιστική γλώσσα προγραμματισμού R. Συνολικά συλλέχθηκαν 165 ερωτηματολόγια.

Στο πρώτο στάδιο της ανάλυσης χρειάστηκε να γίνει προετοιμασία των δεδομένων ώστε να διαμορφωθεί ο πίνακας δεδομένων κατάλληλα από την μορφή που είχε όταν εξάχθηκαν τα δεδομένα από την πλατφόρμα Google Forms στην τελική μορφή που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση.

4.6 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

60% (99) των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν άντρες, 39% (65) γυναίκες, και ένα άτομο δεν ήθελε να τοποθετηθεί σε σχέση με το φύλο. Σε ποσοστό 49% (81) οι συμμετέχοντες ανήκαν στο ηλικιακό γκρουπ 41 – 60, ακολουθούμενο από ένα ποσοστό 39% (65) στο ηλικιακό γκρουπ 26 – 40. 8% (13) των συμμετεχόντων ήταν άνω των 60 ετών, ενώ μόλις 5 συμμετέχοντες (3%) ήταν κάτω των 25. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, σε ποσοστό 68% (112) διαμένουν στη Λευκωσία, 15% (25) και 13% (22) στην Λάρνακα και Λεμεσό αντίστοιχα, 2.4% (4) στην επαρχία Αμμοχώστου και τέλος 1.2% (2) των συμμετεχόντων είναι από την Πάφο. Το 88% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου ή μετα-λυκειακής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενώ, όσον αφορά το μέγεθος του νοικοκυριού, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων διαμένουν σε νοικοκυριό με 2 ενήλικες και εξαρτώμενα – βλέπε Πίνακα 5.

Πίνακας 5 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

Φύλο		Ηλικία		Οικογενειακό εισόδημα	
Άντρας	99 (60%)	18-25	5 (3.0%)	Μέχρι 20 χιλιάδες ευρώ	26 (16%)
Γυναίκα	65 (39%)	26-40	65 (39%)	20,000 - 50,000 ευρώ	63 (38%)
Άλλο	0 (0%)	41-60	81 (49%)	Πάνω από 50,000 ευρώ	75 (45%)
Προτιμώ να μην πω	1 (0.6%)	πάνω από 60	13 (7.9%)	NA	1 (0.6%)
Επαρχία		Μέγεθος νοικοκυριού			
Αμμόχωστος	4 (2.4%)	Νοικοκυριό με 1 άτομο			21 (13%)
Λάρνακα	25 (15%)	Νοικοκυριό με 1 ενήλικα και 1 εξαρτώμενο			8 (4.8%)
Λεμεσός	22 (13%)	Νοικοκυριό με 1 ενήλικα και >1 εξαρτώμενα			3 (1.8%)
Λευκωσία	112 (68%)	Νοικοκυριό με 2 ενήλικες			42 (25%)
Πάφος	2 (1.2%)	Νοικοκυριό με 2 ενήλικες και 1 εξαρτώμενο			33 (20%)
		Νοικοκυριό με 2 ενήλικες και >1 εξαρτώμενα			58 (35%)
Εκπαίδευση					
Δημοτική εκπαίδευση					0 (0%)
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γυμνάσιο/λύκειο)					20 (12%)
Ανώτερη εκπαίδευση - Πτυχίο/Μεταλυκειακή επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση					64 (39%)
Ανώτερη εκπαίδευση - Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό					81 (49%)

Σε ότι αφορά την ιδιότητα των συμμετεχόντων, όπως βλέπουμε στον Πίνακα 6, 102 (62%) από τους 165 συμμετέχοντες είναι καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων, ενώ 63 (38%) συμμετέχοντες είναι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων: 50 επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, 10 εργαζόμενοι σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, και 3 τραπεζικοί υπάλληλοι με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

Οι καταναλωτές είναι σχεδόν μοιρασμένοι άντρες – γυναίκες (άνδρες καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων 53% (54) και γυναίκες καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων 47% (48)). Από την άλλη, οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων είναι κατά πλειοψηφία άντρες 71% (45), με τις γυναίκες να αποτελούν το 27% (17) των συμμετεχόντων που είναι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων. Σε σχέση με την ηλικία, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων ανήκουν στο ηλικιακό γκρουπ 41 – 60 σε ποσοστό 65%, ενώ η πλειοψηφία των καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων ανήκουν στα ηλικιακά γκρουπ 26 – 40 και 41 – 60 σε ποσοστά 53% (54) και 39% (40) αντίστοιχα.

Πίνακας 6 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων: ιδιότητα συμμετεχόντων στην έρευνα

Ιδιότητα συμμετέχοντα			Φύλο		Ηλικία		
Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εγγεγραμμένος σε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω μητρώα της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών: ασφαλιστικών πρακτόρων, μεσαζόντων, συμβούλων, μεσιτών	50 (30%)	Διανομέας ασφαλιστικών προϊόντων	63 (38%)	Άνδρας	45 (71%)	18-25 (3.2%)	
	Τραπεζικός υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων			3 (1.8%)	Γυναίκα	17 (27%)	26-40 (17%)
				Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	10 (6.1%)	Προτιμώ να μην πω	1 (2%)
						Πάνω από 60 (14%)	
Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που δεν περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	4 (2.4%)	Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων	102 (62%)	Άνδρας	54 (53%)	18-25 (2.9%)	
	Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων			98 (59%)	Γυναίκα	48 (47%)	26-40 (53%)
						Προτιμώ να μην πω	0 (0%)
						Πάνω από 60 (3.9%)	
						1 (1.0%)	
						NA (1.0%)	

4.7 Διαφάνεια και ενημέρωση

Στο Μέρος Β του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις στοχεύουν στο να εντοπίσουν πώς αντιλαμβάνονται οι συμμετέχοντες την επίδραση της Οδηγίας στην βελτίωση του επιπέδου της διαφάνειας και ενημέρωσης που λαμβάνουν οι καταναλωτές.

Καθώς οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων δεν είναι μόνο οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, θέλουμε αρχικά να καταλάβουμε μέσω ποιων καναλιών οι καταναλωτές ενημερώνονται για ασφαλιστικά προϊόντα αλλά και μέσω ποιων καναλιών αγοράζουν ασφαλιστικά προϊόντα.

Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει μια σύνοψη των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με το κατά πόσο έχουν αγοράσει από την εφαρμογή της Οδηγίας και έπειτα κάποιο ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων ή Ζωής/Υγείας. Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχουν αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων (65%) ή/και Ζωής/Υγείας (55%) μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Αθροίζοντας τον αριθμό των ατόμων που απάντησαν «Όχι» με τον αριθμό των ατόμων που δεν απάντησαν στην ερώτηση, παρατηρούμε μεγαλύτερους αριθμούς στις κατηγορίες «μέσω τράπεζας» και «μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν».

Αυτό δείχνει ότι οι καταναλωτές τείνουν να προτιμούν να αγοράζουν ασφαλιστικά προϊόντα μέσω επαγγελματιών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Αυτό δεν είναι ιδιαίτερα απροσδόκητο καθώς πριν την εφαρμογή της Οδηγίας τα προϊόντα τραπεζοασφάλισης ήταν σχετικά περιορισμένα. Παράλληλα, στην ερώτηση κατά πόσο έχουν κάποιο επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή με τον οποίο συνεργάζονται, η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων, σε ποσοστό 82% (94 άτομα) απάντησε θετικά, με το υπόλοιπο 18% (20 άτομα) να απαντά αρνητικά – βλέπε Εικόνα 4.

Πίνακας 7 Σύνοψη συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν έχουν μετά την εφαρμογή της Οδηγίας αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν

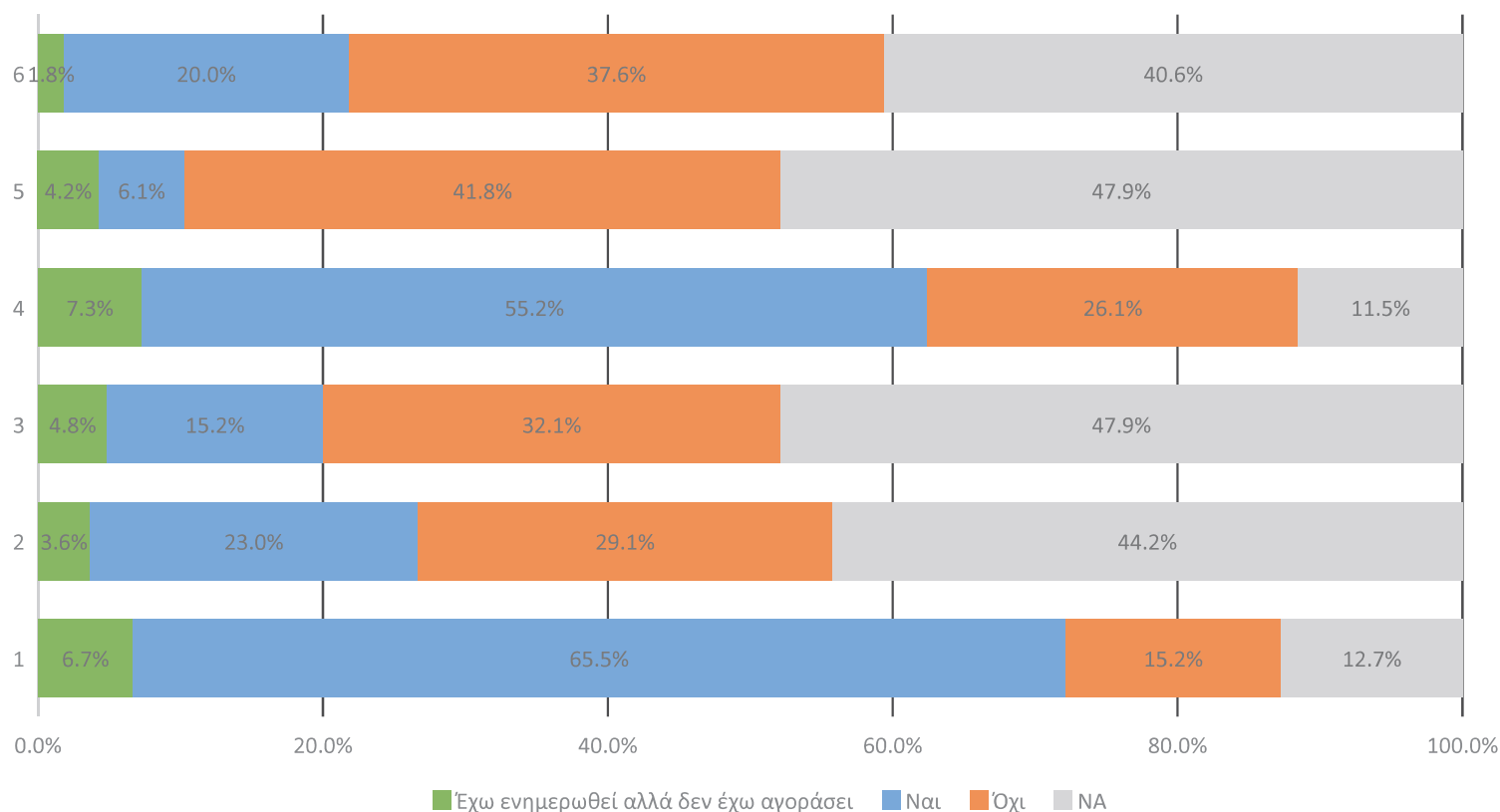
Έχετε τα τελευταία χρόνια (από την 1/10/2018 και μετά) αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν;

	Γενικών κλάδων			Ζωής/Υγείας		
	μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή ή	μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν (direct)	μέσω τράπεζας	μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή ή	μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν (direct)	μέσω τράπεζας
Έχω ενημερωθεί αλλά δεν έχω αγοράσει	11 (7%)	6 (4%)	8 (5%)	12 (7%)	7 (4%)	3 (2%)
Ναι	108 (65%)	38 (23%)	25 (15%)	91 (55%)	10 (6%)	33 (20%)
Όχι	25 (15%)	48 (29%)	53 (32%)	43 (26%)	69 (42%)	62 (38%)
NA	21 (13%)	73 (44%)	79 (48%)	19 (12%)	79 (48%)	67 (41%)

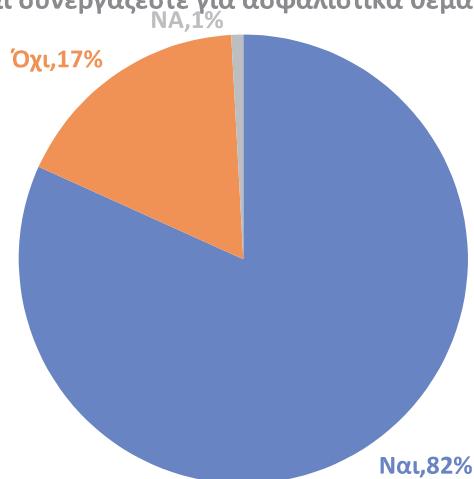
Επίσης, παρατηρούμε μέσω της ανάλυσης ότι 10 συμμετέχοντες έχουν αγοράσει κάποιο προϊόν γενικών κλάδων τόσο μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή όσο και μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν, 16 μέσω διαμεσολαβητή και τράπεζας. 73 συμμετέχοντες έχουν αγοράσει και προϊόν γενικών κλάδων και ζωής μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. 2 συμμετέχοντες έχουν αγοράσει προϊόν ζωής και μέσω

διαμεσολαβητή και μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν, 13 άτομα αγόρασαν προϊόν ζωής μέσω διαμεσολαβητή και μέσω τράπεζας.

εχετε τα τελευταία χρόνια (απο την 1/10/2018 και μετα) αγορασει καποιο ασφαλιστικο προϊόν;



εχετε καποιο επαγγελματια ασφαλιστικο διαμεσολαβητη που
συμβουλευεστε και συνεργαζεστε για ασφαλιστικα θεματα;

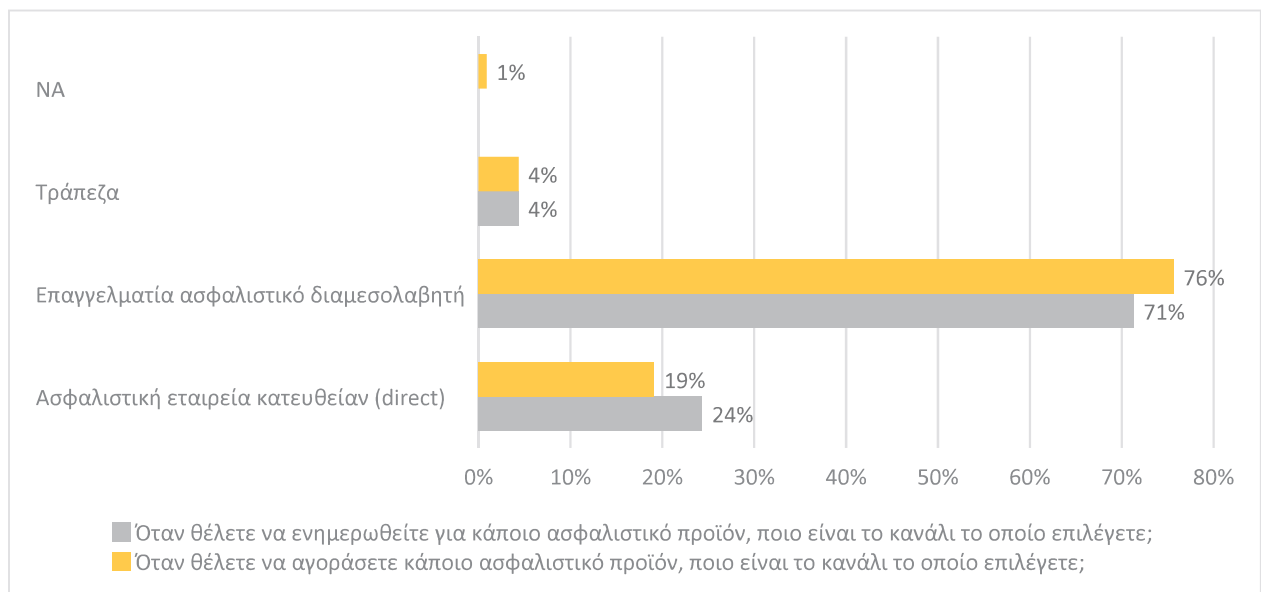


Εικόνα 4 Κυκλικό διάγραμμα που δείχνει το ποσοστό των συμμετεχόντων που συνεργάζονται και συμβουλευόονται με επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

Επιπρόσθετα με τα πιο πάνω, οι συμμετέχοντες στην έρευνα ρωτήθηκαν ποιο είναι το κανάλι το οποίο επιλέγουν όταν θέλουν είτε να ενημερωθούν είτε να αγοράσουν κάποιο ασφαλιστικό προϊόν. Ο Πίνακας 8 δείχνει ότι η πρώτη επιλογή των συμμετεχόντων τόσο για ενημέρωση όσο και για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος είναι επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής σε ποσοστό 71% και 76% αντίστοιχα, ακολουθούμενος από ασφαλιστική εταιρεία κατευθείαν σε ποσοστό 24% και 19% αντίστοιχα – εδώ παρατηρούμε ότι το ποσοστό των ατόμων που προτιμούν να αγοράσουν από ασφαλιστική εταιρεία είναι μειωμένο σε σχέση με το ποσοστό των ατόμων που προτιμούν να ενημερωθούν κατευθείαν από ασφαλιστική εταιρεία, ενώ αντίθετα το ποσοστό των ατόμων που προτιμούν να αγοράσουν μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή είναι μεγαλύτερο από το ποσοστό των ατόμων που προτιμούν να ενημερωθούν από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή.

Πίνακας 8 Κανάλι επιλογής ενημέρωσης και αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος, N=115

Όταν θέλετε να ενημερωθείτε για κάποιο ασφαλιστικό προϊόν, ποιο είναι το κανάλι το οποίο επιλέγετε;	
Ασφαλιστική εταιρεία κατευθείαν (direct)	28 (24%)
Επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	82 (71%)
Τράπεζα	5 (4.3%)
Όταν θέλετε να αγοράσετε κάποιο ασφαλιστικό προϊόν, ποιο είναι το κανάλι το οποίο επιλέγετε;	
Ασφαλιστική εταιρεία κατευθείαν (direct)	22 (19%)
Επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	87 (76%)
Τράπεζα	5 (4.3%)
NA	1 (0.1%)



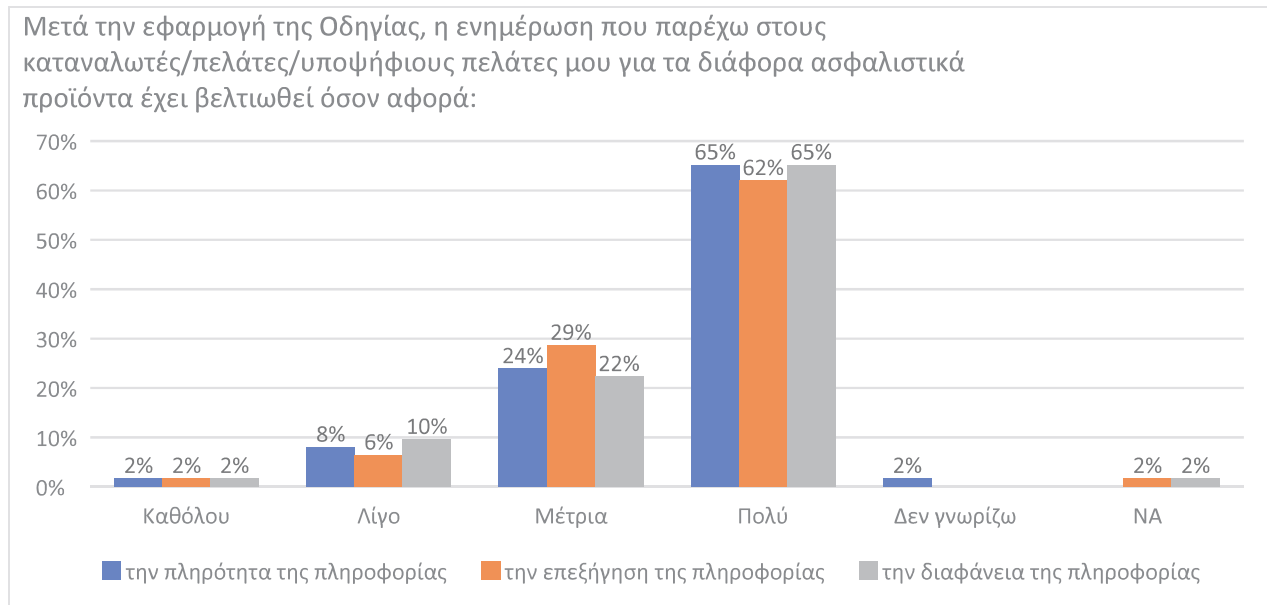
Εικόνα 5 Επιλεγόμενο κανάλι ενημέρωσης και αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος, N=115

Όπως έχει αναλυθεί στα κεφάλαια 2 και 3, ένας από τους κυριότερους στόχους της Οδηγίας έχει να κάνει με την ορθή, έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές από τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων. Στις επόμενες ερωτήσεις στόχος ήταν να αξιολογηθεί η επίδραση της Οδηγίας σε αυτούς τους τομείς, αφενός μεν από την πλευρά των διανομέων, και αφετέρου από την πλευρά των καταναλωτών.

Ο Πίνακας 9 παρουσιάζει την άποψη των διανομέων στο δείγμα σε σχέση με το πώς αξιολογούν την ποιότητα της πληροφορίας που παρέχουν στους καταναλωτές. Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι διανομείς, σε ποσοστά άνω του 60% θεωρούν ότι η ποιότητα της πληροφορίας που παρέχουν έχει βελτιωθεί πολύ τόσο όσον αφορά την πληρότητα, το επίπεδο επεξήγησης αλλά και τη διαφάνεια της πληροφορίας. Ακολουθεί η άποψη ότι η ποιότητα της πληροφορίας που παρέχουν έχει βελτιωθεί μέτρια – βλέπε και

Πίνακας 9 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων ως προς την πληρότητα, επεξήγηση και διαφάνεια της πληροφορίας που παρέχουν στους καταναλωτές, N=63

	την πληρότητα της πληροφορίας	την επεξήγηση της πληροφορίας	την διαφάνεια της πληροφορίας
Καθόλου	1 (2%)	1 (2%)	1 (2%)
Λίγο	5 (8%)	4 (6%)	6 (10%)
Μέτρια	15 (24%)	18 (29%)	14 (22%)
Πολύ	41 (65%)	39 (62%)	41 (65%)
Δεν γνωρίζω	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
NA	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)



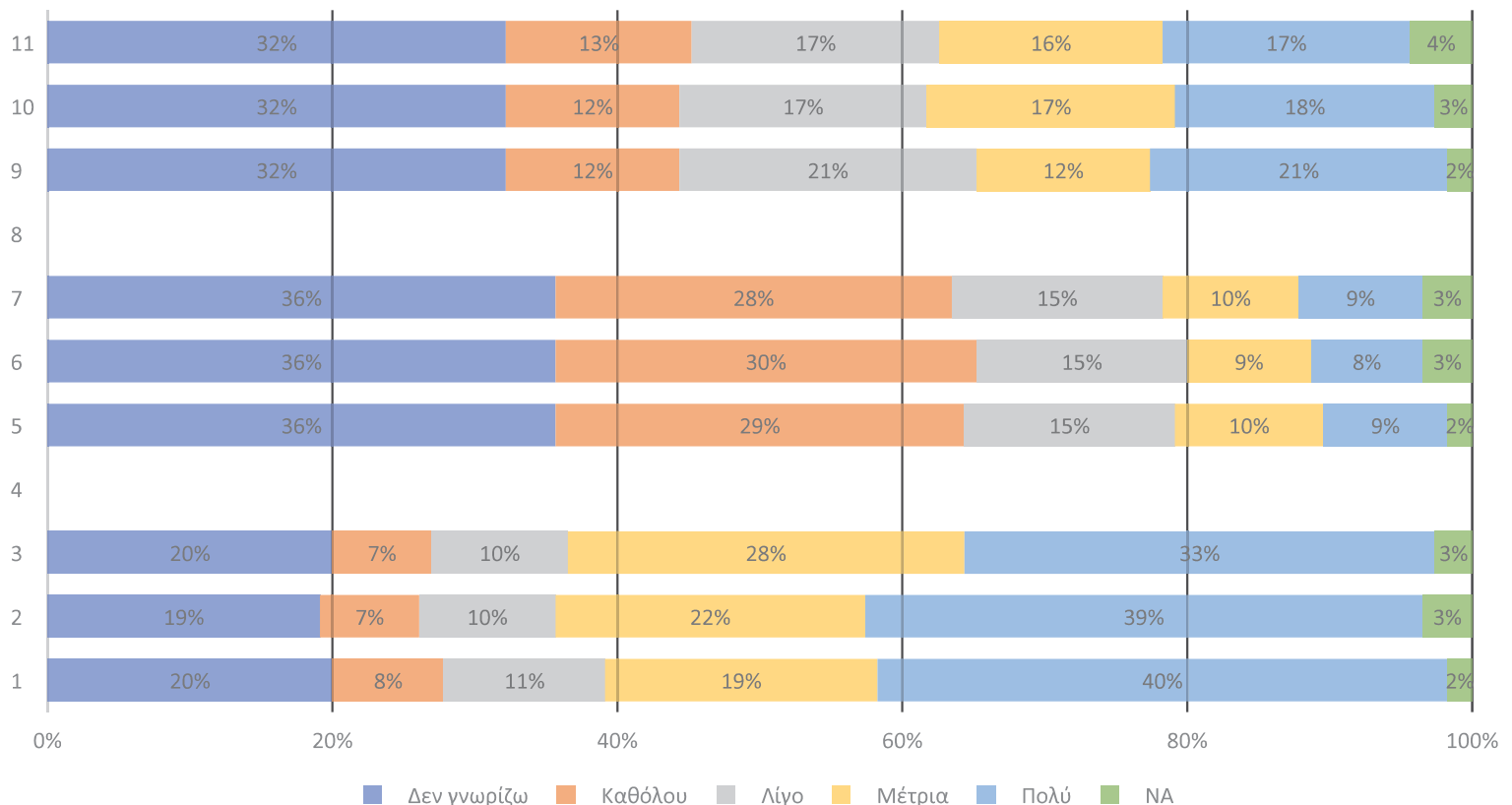
Εικόνα 6 Ποιότητα της πληροφορίας που παρέχεται προς καταναλωτές όπως αυτή εκφράζεται από τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων

Επιπρόσθετα με το πιο πάνω, ο πιο κάτω πίνακας παρουσιάζει την άποψη των καταναλωτών στο δείγμα σε σχέση με την ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν μετά την εφαρμογή της Οδηγίας.

Πίνακας 10 Σύνοψη άποψης καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων ως προς την πληρότητα, επεξήγηση και διαφάνεια της πληροφορίας που παρέχουν στους καταναλωτές, N=115

	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή			από τραπεζικό υπάλληλο			από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας		
	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την επεξήγηση της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την επεξήγηση της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την επεξήγηση της πληροφορίας	έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας
Δεν γνωρίζω	23 (20%)	22 (19%)	23 (20%)	41 (36%)	41 (36%)	41 (36%)	37 (32%)	37 (32%)	37 (32%)
Καθόλου	9 (8%)	8 (7%)	8 (7%)	33 (29%)	34 (30%)	32 (28%)	14 (12%)	14 (12%)	15 (13%)
Λίγο	13 (11%)	11 (10%)	11 (10%)	17 (15%)	17 (15%)	17 (15%)	24 (21%)	20 (17%)	20 (17%)
Μέτρια	22 (19%)	25 (22%)	32 (29%)	12 (10%)	10 (9%)	11 (10%)	14 (12%)	20 (17%)	18 (16%)
Πολύ	46 (40%)	45 (39%)	38 (33%)	10 (9%)	9 (8%)	10 (9%)	24 (21%)	21 (18%)	20 (17%)
NA	2 (2%)	4 (3%)	3 (3%)	2 (2%)	4 (3%)	4 (3%)	2 (2%)	3 (3%)	5 (4%)

μετά την εφαρμογή της οδηγίας η ενημέρωση που λαμβάνω για διαφορά ασφαλιστικά προϊόντα



Σύμφωνα με τον Πίνακα 10 και την Εικόνα 7 παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων καταναλωτών στο δείγμα θεωρεί ότι η ποιότητα της πληροφορίας που λαμβάνουν για διάφορα ασφαλιστικά προϊόντα μετά την εφαρμογή της Οδηγίας από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές έχει βελτιωθεί πολύ ως προς την πληρότητα, την επεξήγηση και τη διαφάνεια, με την κατηγορία που ακολουθεί να είναι ότι θεωρούν ότι η ποιότητα έχει μέτρια βελτιωθεί. Σε ότι αφορά τους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές παρατηρούμε επίσης τα μικρότερα ποσοστά ατόμων που θεωρούν ότι δεν έχει βελτιωθεί καθόλου ή έχει βελτιωθεί μόλις λίγο η ποιότητα της πληροφορίας που λαμβάνουν.

Κάπως αντίθετη είναι η εικόνα σε ότι αφορά την πληροφορία που παρέχεται από τραπεζικούς υπαλλήλους που ασκούν δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, με τα μεγαλύτερα ποσοστά να αντιστοιχούν στην γνώμη ότι η ποιότητα της πληροφορίας που λαμβάνουν οι καταναλωτές ως προς την πληρότητα, επεξήγηση και διαφάνεια δεν έχει βελτιωθεί καθόλου.

Σε ότι αφορά την πληροφορία που παρέχεται από λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών που ασκούν δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, παρατηρούμε ότι τα ποσοστά των ατόμων που θεωρούν ότι η πληροφορία που λαμβάνουν έχει βελτιωθεί λίγο, μέτρια και πολύ είναι σχετικά συγκρίσιμα.

Να αναφερθεί ωστόσο επίσης το γεγονός ότι σε ότι αφορά τραπεζικούς υπαλλήλους κυρίως αλλά και λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών παρατηρούνται υψηλά ποσοστά ατόμων που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν κατά πόσο υπάρχει βελτίωση στην ποιότητα της παρεχόμενης πληροφορίας – αυτό συνάδει και με προηγούμενες παρατηρήσεις σχετικές με τα προτιμώμενα κανάλια τόσο ενημέρωσης όσο και αγοράς ασφαλιστικών προϊόντων (Εικόνα 5 και Πίνακας 8).

Για να μπορέσουμε να εκτιμήσουμε την ποιότητα της ενημέρωσης που παρέχεται στους καταναλωτές και κατά πόσο αυτή έχει βελτιωθεί ή όχι μετά και την εφαρμογή της Οδηγίας, διατυπώθηκε μια σειρά ερωτήσεων ώστε οι συμμετέχοντες να αξιολογήσουν πώς ενημερώνονται για ασφαλιστικά προϊόντα.

Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν εάν μετά την εφαρμογή της Οδηγίας κατά την ενημέρωση για ασφαλιστικά προϊόντα:

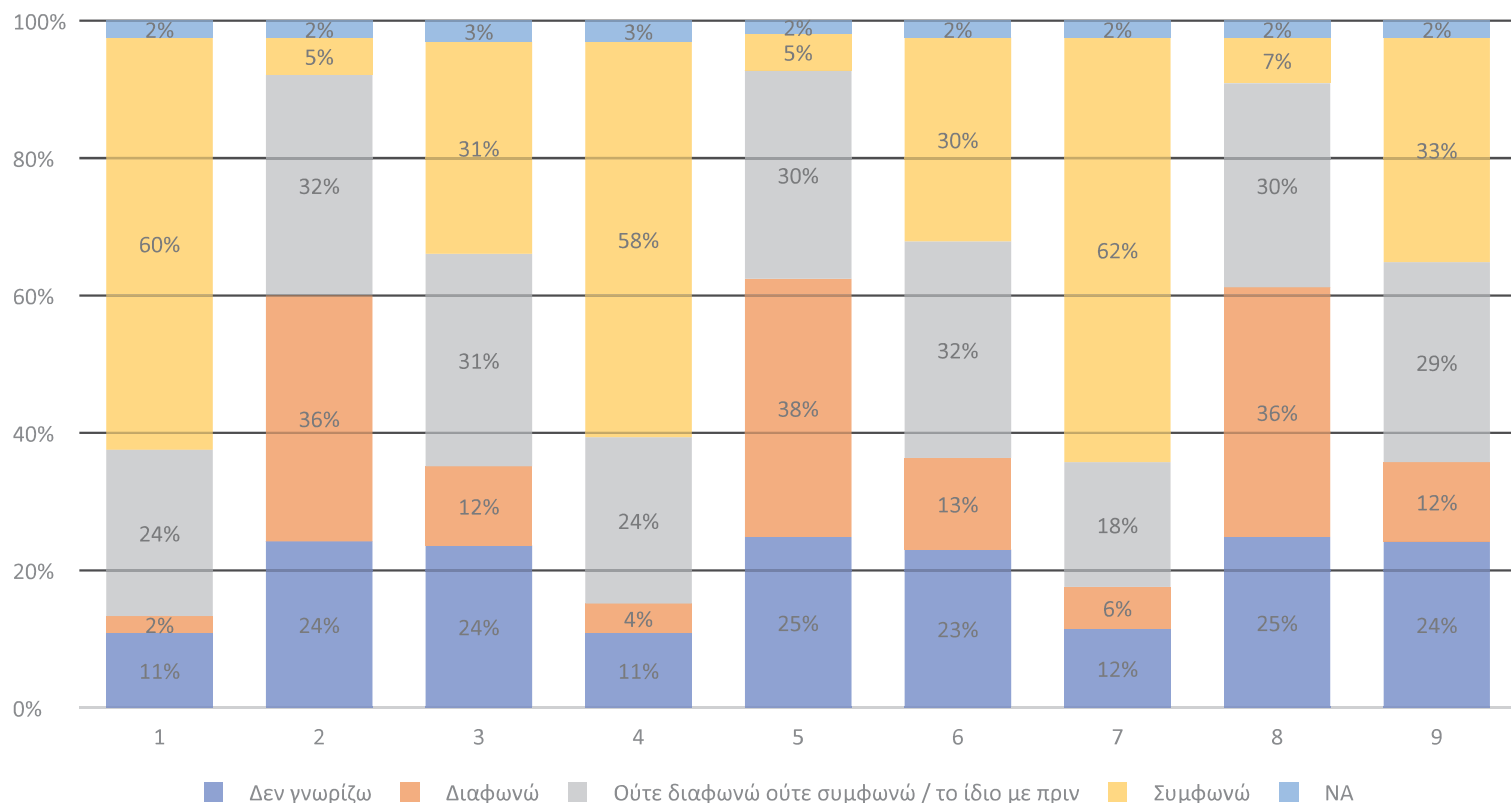
- καταλαβαίνω καλύτερα τα προϊόντα
- καταλαβαίνω ότι η πρόταση που μου γίνεται έχει ως πρώτο μέλημα της τις δικές μου συγκεκριμένες ανάγκες
- ενημερώνομαι σε σχέση με τις εξαιρέσεις που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο
- ενημερώνομαι σε σχέση με τις ρήτρες που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο
- ενημερώνομαι για τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς να υποκινούμαι με οποιονδήποτε τρόπο προς συγκεκριμένο προϊόν

- νιώθω ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση ενός ασφαλιστικού προϊόντος

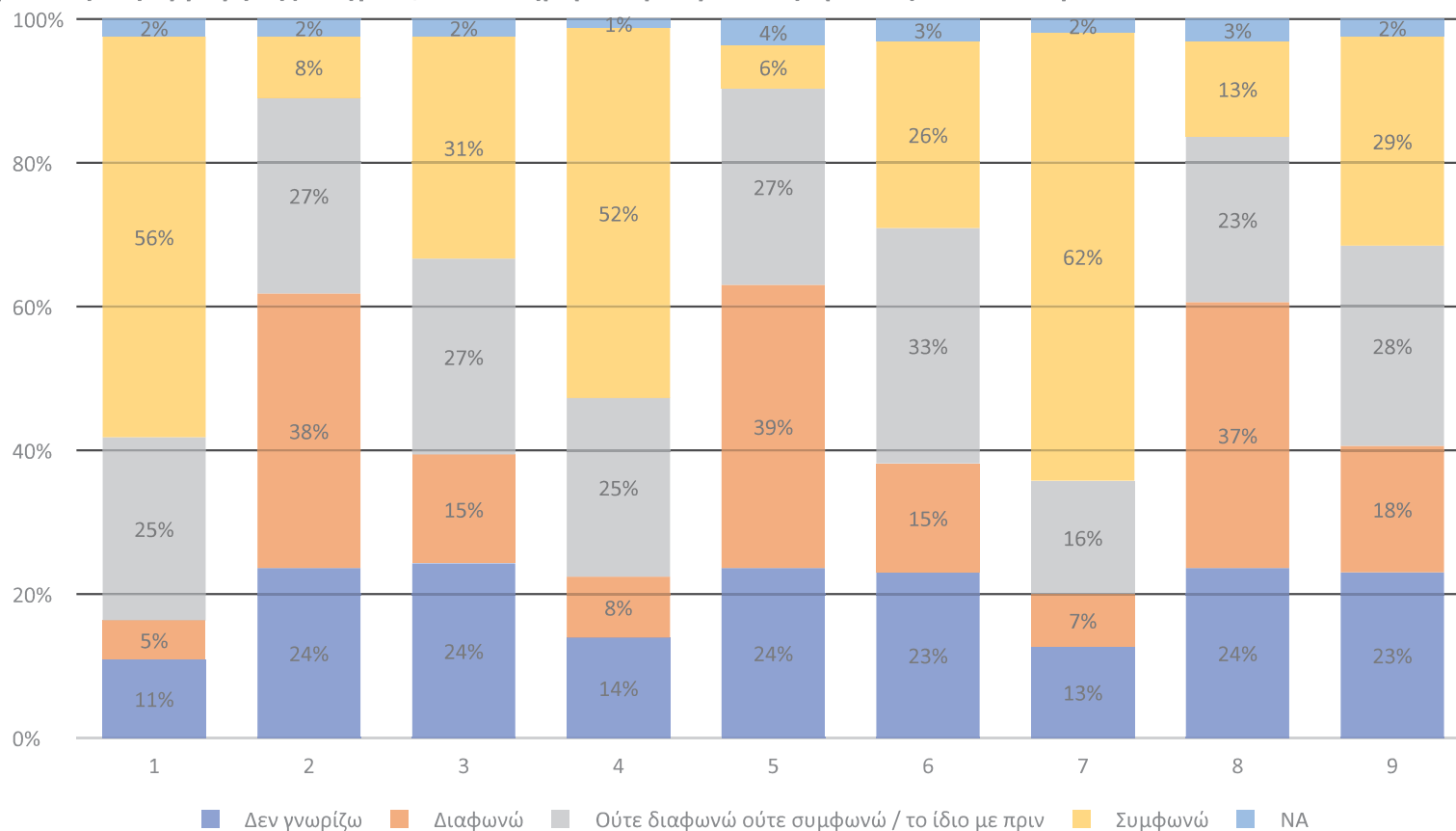
Πίνακας 11 Σύνοψης άποψης συμμετεχόντων σε σχέση με ένα αριθμό προτάσεων σχετικών με την ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων μετά την εφαρμογή της Οδηγίας

		Δεν γνωρίζω	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ / το ίδιο με πριν	Συμφωνώ	NA
καταλαβαίνω καλύτερα τα προϊόντα	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	18 (11%)	4 (2%)	40 (24%)	99 (60%)	4 (2%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	40 (24%)	59 (36%)	53 (32%)	9 (5%)	4 (2%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	39 (24%)	19 (12%)	51 (31%)	51 (31%)	5 (3%)
καταλαβαίνω ότι η πρόταση που μου γίνεται έχει ως πρώτο μέλημα της τις δικές μου συγκεκριμένες ανάγκες	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	18 (11%)	7 (4%)	40 (24%)	95 (58%)	5 (3%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	41 (25%)	62 (38%)	50 (30%)	9 (5%)	3 (2%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	38 (23%)	22 (13%)	52 (32%)	49 (30%)	4 (2%)
ενημερώνομαι σε σχέση με τις εξαιρέσεις που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	19 (12%)	10 (6%)	30 (18%)	102 (62%)	4 (2%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	41 (25%)	60 (36%)	49 (30%)	11 (7%)	4 (2%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	40 (24%)	19 (12%)	48 (29%)	54 (33%)	4 (2%)
ενημερώνομαι σε σχέση με τις ρήτρες που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	18 (11%)	9 (5%)	42 (25%)	92 (56%)	4 (2%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	39 (24%)	63 (38%)	45 (27%)	14 (8%)	4 (2%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	40 (24%)	25 (15%)	45 (27%)	51 (31%)	4 (2%)
ενημερώνομαι για τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς να υποκινούμαι με οποιονδήποτε τρόπο προς συγκεκριμένο προϊόν	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	23 (14%)	14 (8%)	41 (25%)	85 (52%)	2 (1%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	39 (24%)	65 (39%)	45 (27%)	10 (6%)	6 (4%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	38 (23%)	25 (15%)	54 (33%)	43 (26%)	5 (3%)
νιώθω ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση ενός ασφαλιστικού προϊόντος	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	21 (13%)	12 (7%)	26 (16%)	103 (62%)	3 (2%)
	από τραπεζικό υπάλληλο	39 (24%)	61 (37%)	38 (23%)	22 (13%)	5 (3%)
	από υπάλληλο ασφαλιστικής εταιρείας	38 (23%)	29 (18%)	46 (28%)	48 (29%)	4 (2%)

μετα την εφαρμογή της οδηγίας, όταν ενημερωνομαι για διαφορά ασφαλιστικά προϊόντα



μετα την εφαρμογή της οδηγίας, όταν ενημερωνομαι για διαφορά ασφαλιστικά προϊόντα



Όπως φαίνεται από τον Πίνακα 11 και την Εικόνα 8, σε όλες τις προτάσεις παρατηρείται διαφορά στην άποψη των συμμετεχόντων ανάμεσα στους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και τους υπόλοιπους διανομείς (λειτουργούς ασφαλιστικών επιχειρήσεων και τραπεζικών υπαλλήλων που ασκούν διαμεσολάβηση).

Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες σε ποσοστά πέραν του 52% - και που φτάνουν το 62% - θεωρούν ότι καταλαβαίνουν καλύτερα τα προϊόντα, νιώθουν ότι η πρόταση ασφάλισης που τους γίνεται πρώτιστα λαμβάνει υπόψη τις δικές τους ανάγκες, ενημερώνονται σε σχέση με τις ρήτρες και τις εξαιρέσεις που έχουν οι ασφαλιστικές συμβάσεις που αξιολογούν, και νιώθουν ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση κάποιου ασφαλιστικού προϊόντος, ενώ ενημερώνονται χωρίς να υποκινούνται προς συγκεκριμένο προϊόν. Σε ότι αφορά τους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές ακολουθεί η απάντηση «το ίδιο με πριν» σε όλες τις προτάσεις.

Αντίθετα, αρνητική εικόνα εκφράζεται για τους τραπεζικούς υπαλλήλους που ασκούν διαμεσολάβηση ασφαλιστικών προϊόντων, με τους συμμετέχοντες να διαφωνούν με όλες τις προτάσεις. Οι συμμετέχοντες, σε ποσοστά που κυμαίνονται από 36% ως 39% - σχεδόν 4 στους 10 δηλαδή - δεν θεωρούν ότι η πρόταση που τους γίνεται έχει ως πρώτο της μέλημα τις δικές τους ανάγκες, ούτε ότι η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής είναι πιο σημαντική από την πώληση ασφαλιστικού προϊόντος, δεν θεωρούν ότι κατά την ενημέρωση δεν υποκινούνται προς συγκεκριμένο προϊόν, δεν κατανοούν καλύτερα τα προϊόντα, ενώ επίσης θεωρούν ότι δεν ενημερώνονται σε σχέση με τις ρήτρες και τις εξαιρέσεις των συμβολαίων.

Όσον αφορά λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών, οι απόψεις των συμμετεχόντων είναι σχεδόν ισόβαρες ανάμεσα στην απάντηση «συμφωνώ» και «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» - κυμαίνονται δηλαδή ανάμεσα σε μια ουδέτερη προς θετική στάση.

Υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης και παροχή εντύπου IPID:

Οι επόμενες δύο ερωτήσεις αφορούν την παροχή προς τους καταναλωτές προσυμβατικής ενημέρωσης και εντύπου IPID πληροφόρησης για το ασφαλιστικό προϊόν, και δεν έγιναν προς τους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Ο Πίνακας 12 (Εικόνα 9) παρουσιάζει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ερώτηση εάν όταν ενημερώνονται με σκοπό τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου λαμβάνουν προσυμβατική ενημέρωση, ενώ ο Πίνακας 13 (Εικόνα 10) παρουσιάζει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ερώτηση εάν όταν ενημερώνονται με σκοπό τη σύναψη ή/και με σκοπό τη σύγκριση ασφαλιστηρίων συμβολαίων Γενικών Κλάδων τους δίνεται το υποχρεωτικό από τη νομοθεσία έντυπο πληροφόρησης ασφαλιστικού προϊόντος IPID.

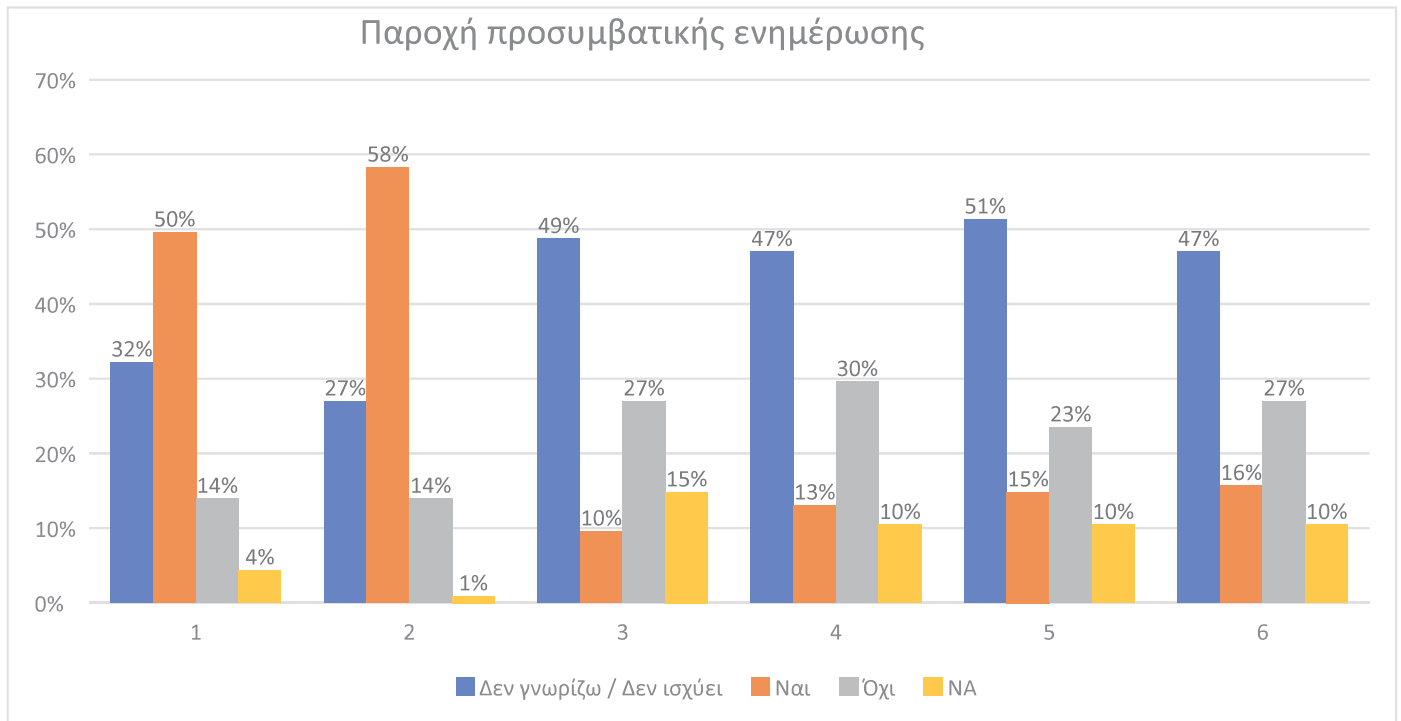
Σε ότι αφορά την παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης, τα υψηλότερα ποσοστά θετικής απόκρισης παρατηρούνται όταν η διανομή γίνεται από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, με το ποσοστό να φτάνει στο 50% για προϊόντα γενικών κλάδων και 58% για προϊόντα ζωής. Αντίθετα, χαμηλά ποσοστά παρατηρούνται όταν η διανομή

γίνεται τόσο από τραπεζικούς υπαλλήλους όσο και από λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών – ποσοστά που φτάνουν μόλις το 10%-13% για τραπεζικούς υπαλλήλους και 15%-16% για λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών. Ένας στους τρεις δήλωσε ότι δεν λαμβάνει προσυμβατική ενημέρωση από τραπεζικό υπάλληλο ή λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας, ενώ το ποσοστό αρνητικής απόκρισης πέφτει στο 14% για διανομή από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Αξιόλογη παρατήρηση είναι, ωστόσο, ότι υψηλά ποσοστά παρουσιάζονται στην απάντηση «δεν γνωρίζω / δεν ισχύει» - γύρω στο 30% για επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και γύρω στο 50% για τραπεζικούς υπαλλήλους και λειτουργούς ασφαλιστικών προϊόντων. Αυτό δείχνει ότι ένα πολύ υψηλό ποσοστό ανθρώπων δεν γνωρίζει ενδεχομένως ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία είναι υποχρεωτική η παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης κατά τις διαδικασίες ενημέρωσης με σκοπό τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου γενικών κλάδων ή ζωής, ή ενδεχομένως δεν αναγνωρίζει την προσυμβατική ενημέρωση αν και όταν του δίνεται.

Πίνακας 12 Παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115

	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή		από τραπεζικό υπάλληλο		από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας	
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	37 (32%)	31 (27%)	56 (49%)	54 (47%)	59 (51%)	54 (47%)
Ναι	57 (50%)	67 (58%)	11 (10%)	15 (13%)	17 (15%)	18 (16%)
Όχι	16 (14%)	16 (14%)	31 (27%)	34 (30%)	27 (23%)	31 (27%)
NA	5 (4%)	1 (1%)	17 (15%)	12 (10%)	12 (10%)	12 (10%)

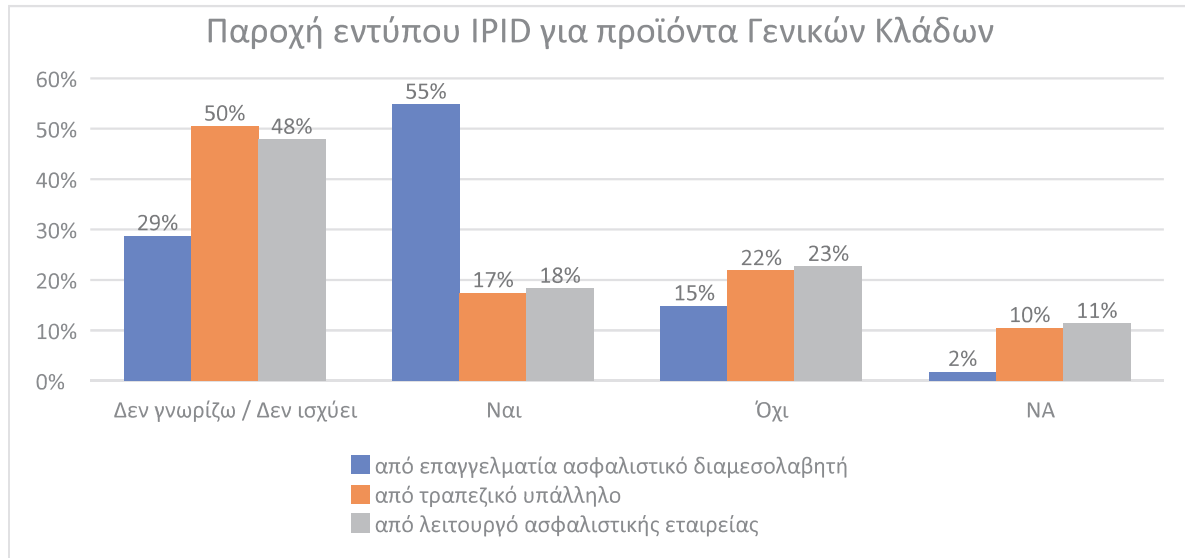
Εικόνα 9 Παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115



Όσον δε αφορά την παροχή του εντύπου πληροφόρησης για το ασφαλιστικό προϊόν (IPID) – λεπτομέρειες για το έντυπο στην Εικόνα 1 – έντυπο το οποίο αφορά μόνο προϊόντα Γενικών Κλάδων, και σε αυτή την περίπτωση τα μεγαλύτερα ποσοστά θετικών αποκρίσεων παρατηρούνται για επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, με το 55% των συμμετεχόντων να δηλώνουν ότι λαμβάνουν το έντυπο αυτό. Και σε αυτή την ερώτηση παρατηρούνται ωστόσο ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά συμμετεχόντων που δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν αν λαμβάνουν το έντυπο αυτό.

Πίνακας 13 Παροχή εντύπου IPID πληροφόρησης για το ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115

	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	Ναι	Όχι	NA
από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή	33 (29%)	63 (55%)	17 (15%)	2 (2%)
από τραπεζικό υπάλληλο	58 (50%)	20 (17%)	25 (22%)	12 (10%)
από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας	55 (48%)	21 (18%)	26 (23%)	13 (11%)



Εικόνα 10 Παροχή εντύπου πληροφόρησης για ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων IPID από διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, N=115

Μελέτη Ασφαλιστικών Αναγκών

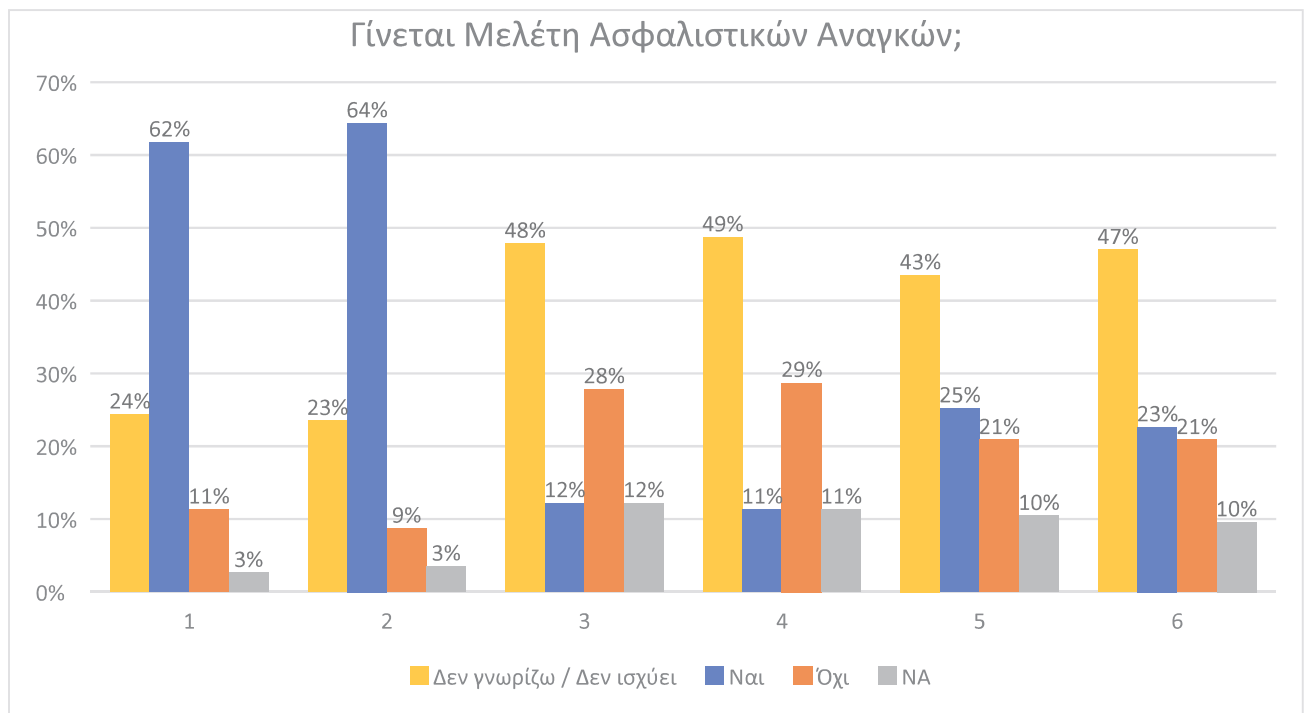
Στην επόμενη ερώτηση, οι συμμετέχοντες (η ερώτηση δεν έγινε σε επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές) ρωτήθηκαν εάν όταν ενημερώνονται για να αγοράσουν ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο γίνεται πρώτα μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών, τα αποτελέσματα της οποίας χρησιμοποιούνται έπειτα για να προταθεί η καταλληλότερη συμβουλή.

Όπως παρατηρούμε πιο κάτω (Πίνακας 14 και Εικόνα 11), 6 στους 10 συμμετέχοντες δηλώνουν ότι όταν ενημερώνονται για να αγοράσουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο από

επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, τόσο για προϊόντα Γενικών Κλάδων (62%) όσο και για προϊόντα ζωής (64%), γίνεται πρώτα μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών. Ακολουθεί η δήλωση «δεν γνωρίζω» σε υψηλό σχετικά ποσοστό που αγγίζει το 23%-24%.

Πίνακας 14 Αποψη συμμετεχόντων στην ερώτηση αν γίνεται μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών πριν την πρόταση για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος, N=115

	από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή		από τραπεζικό υπάλληλο		από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας	
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων	Για προϊόντα Ζωής
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	28 (24%)	27 (23%)	55 (48%)	56 (49%)	50 (43%)	54 (47%)
Ναι	71 (62%)	74 (64%)	14 (12%)	13 (11%)	29 (25%)	26 (23%)
Όχι	13 (11%)	10 (9%)	32 (28%)	33 (29%)	24 (21%)	24 (21%)
NA	3 (3%)	4 (3%)	14 (12%)	13 (11%)	12 (10%)	11 (10%)



Εικόνα 11 Αποψη συμμετεχόντων στην ερώτηση αν γίνεται μελέτη των ασφαλιστικών τους αναγκών πριν την πρόταση για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος, N=115

Για διανομή ασφαλιστικών προϊόντων που γίνεται από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας, παρατηρούμε ότι το ποσοστό των συμμετεχόντων που δηλώνει ότι γίνεται πρώτα μελέτη των ασφαλιστικών του αναγκών φτάνει το 25% για προϊόντα γενικών κλάδων και το 23% για προϊόντα ζωής.

Μόλις 1 στους 10 συμμετέχοντες (12% για προϊόντα γενικών κλάδων και 11% για προϊόντα ζωής) δηλώνει ότι γίνεται μελέτη των ασφαλιστικών του αναγκών από τραπεζικό υπάλληλο.

Παρατηρείται επίσης μεγάλο ποσοστό αρνητικής απόκρισης σε σχέση με τη μελέτη όταν η διανομή γίνεται από τραπεζικό υπάλληλο (σχεδόν 3 στους 10) ή από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας (2 στους 10). Και για τους δύο αυτούς τύπους διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά παρουσιάζονται στην απόκριση «δεν γνωρίζω».

4.8 Εκπαίδευση και κατάρτιση

Το Μέρος Γ του ερωτηματολογίου εστιάζεται στην εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων. Όπως ορίζεται από την Οδηγία και εισάχθηκε στην κυπριακή νομοθεσία, οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένοι. Θέλαμε έτσι να δούμε, από την πλευρά των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων πώς η εφαρμογή της Οδηγίας έχει επηρεάσει την επαγγελματική τους κατάρτιση, αλλά και από την πλευρά των καταναλωτών αν έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων.

Από τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων ζητήθηκε να αξιολογήσουν σε ποιο βαθμό η εφαρμογή της Οδηγίας έχει επηρεάσει την εργασία τους σε διάφορους τομείς. Τα αποτελέσματα συνοψίζονται στον Πίνακα 15.

7 στους 10 διανομείς στο δείγμα δηλώνουν ότι το ρυθμιστικό πλαίσιο είναι πιο αυστηρά καθορισμένο (70%) και οι απαιτήσεις όσον αφορά την επαγγελματική τους κατάρτιση έχουν αυξηθεί (73%) πολύ έως πάρα πολύ. Ποσοστό 74% των διανομέων δηλώνουν ότι παρακολουθούν περισσότερα εκπαιδευτικά σεμινάρια κάθε χρόνο και αυτό έχει επηρεάσει την εργασία τους πολύ έως πάρα πολύ, ενώ επίσης τα διάφορα διοικητικά καθήκοντα έχουν αυξηθεί πολύ έως πάρα πολύ (71%) και ποσοστό 60% των διανομέων θεωρεί ότι η εργασία τους έχει γίνει γενικά πιο δύσκολη. Παράλληλα ωστόσο, 2 στους 3 διανομείς δηλώνουν ότι οι αυξημένες εκπαιδεύσεις έχουν βελτιώσει πολύ έως πάρα πολύ την επαγγελματική τους κατάρτιση (66%) αλλά και το επίπεδο της ασφαλιστικής συμβουλής που παρέχουν στους πελάτες τους (67%).

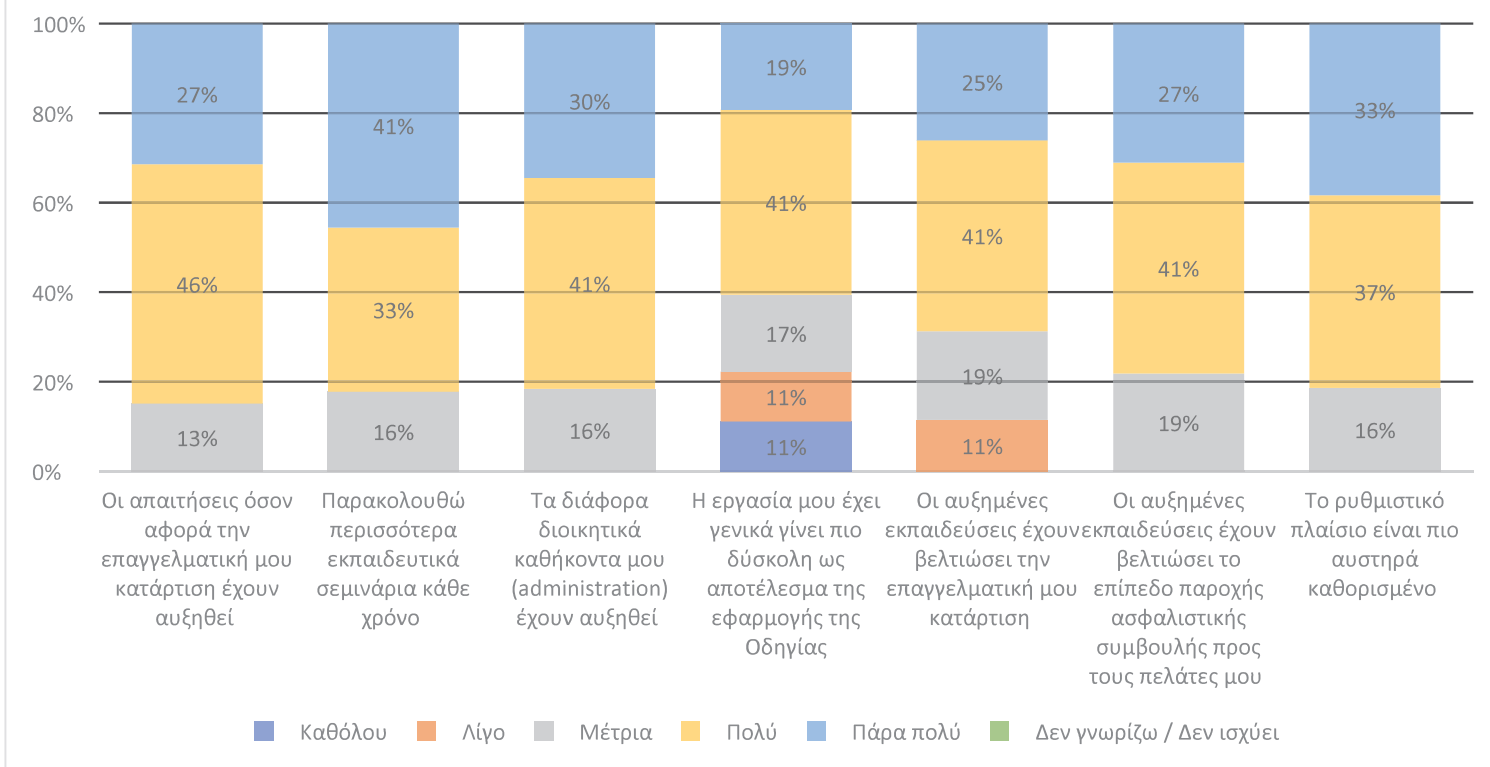
Πίνακας 15 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σε σχέση με τις απαιτήσεις για επαγγελματική κατάρτιση, N=63

	Οι απαιτήσεις όσον αφορά την επαγγελματική μου κατάρτιση έχουν αυξηθεί	Παρακολουθώ περισσότερα εκπαιδευτικά σεμινάρια κάθε χρόνο	Τα διάφορα διοικητικά καθήκοντα μου (administration) έχουν αυξηθεί	Η εργασία μου έχει γενικά γίνει πιο δύσκολη ως αποτέλεσμα της εφαρμογής της Οδηγίας	Οι αυξημένες εκπαιδεύσεις έχουν βελτιώσει την επαγγελματική μου κατάρτιση	Οι αυξημένες εκπαιδεύσεις έχουν βελτιώσει το επίπεδο παροχής ασφαλιστικής συμβουλής προς τους πελάτες μου	Το ρυθμιστικό πλαίσιο είναι πιο αυστηρά καθορισμένο
Καθόλου	5 (7.9%)	2 (3.2%)	2 (3.2%)	7 (11%)	1 (1.6%)	2 (3.2%)	3 (4.8%)

Λίγο	4 (6.3%)	4 (6.3%)	6 (9.5%)	7 (11%)	7 (11%)	6 (9.5%)	5 (7.9%)
Μέτρια	8 (13%)	10 (16%)	10 (16%)	11 (17%)	12 (19%)	12 (19%)	10 (16%)
Πολύ	29 (46%)	21 (33%)	26 (41%)	26 (41%)	26 (41%)	26 (41%)	23 (37%)
Πάρα πολύ	17 (27%)	26 (41%)	19 (30%)	12 (19%)	16 (25%)	17 (27%)	21 (33%)
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.6%)	0 (0%)	1 (1.6%)

Η επόμενη ερώτηση επικεντρώνεται συγκεκριμένα στην συνεχή εκπαίδευση των

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η εφαρμογή της Οδηγίας IDD έχει επηρεάσει την εργασία σας;

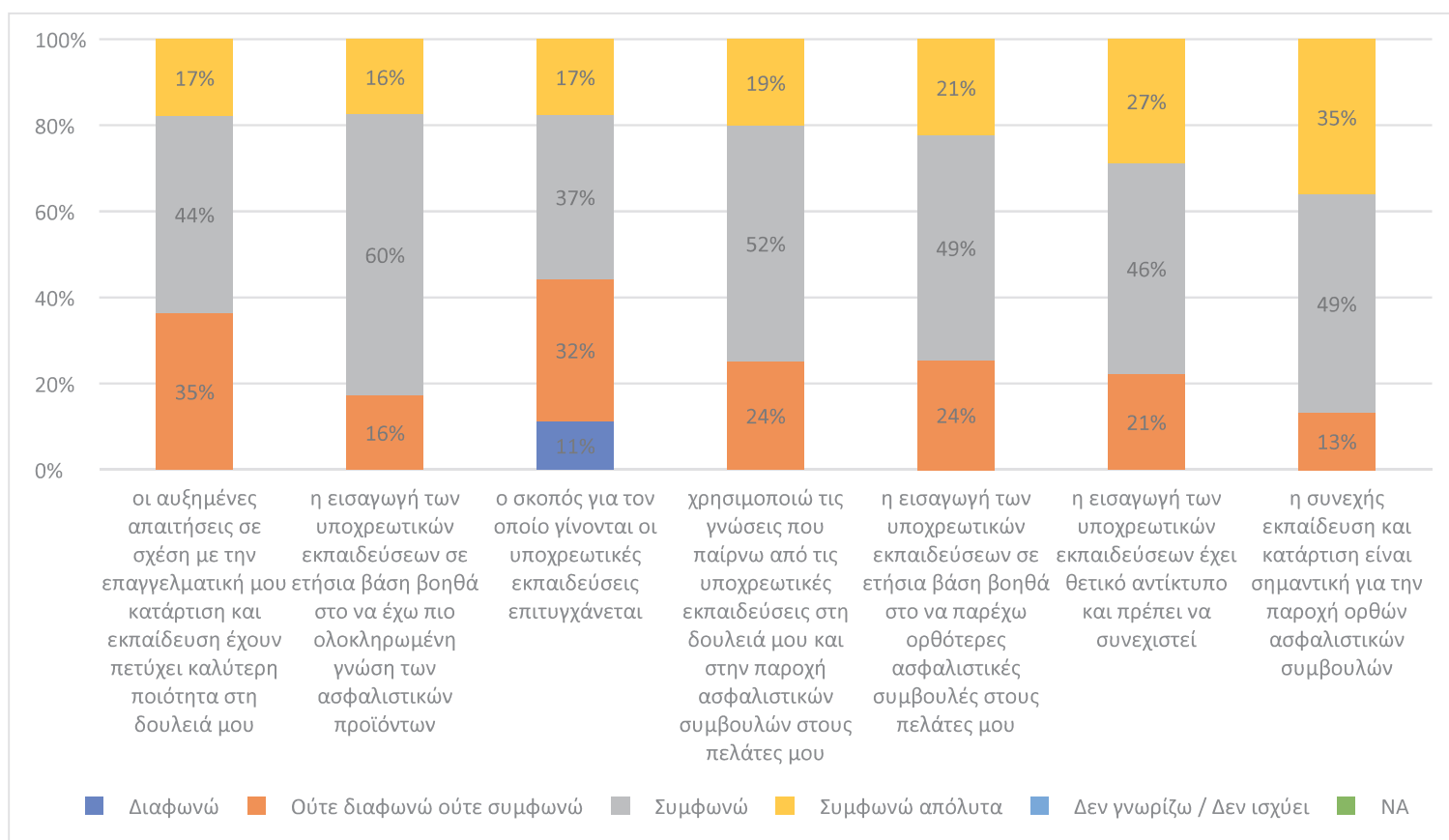


διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, και στοχεύει στο να συλλέξει την άποψη τους σχετικά με το πώς έχουν επηρεάσει την εργασία τους και την κατάρτιση τους οι αυξημένες και συνεχείς εκπαιδεύσεις.

Όπως βλέπουμε πιο κάτω (Πίνακας 16, Εικόνα 13), η πλειοψηφία των διανομέων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με όλες τις προτάσεις. Οι διανομείς θεωρούν ότι οι αυξημένες απαιτήσεις για κατάρτιση και εκπαίδευση έχουν πετύχει καλύτερη ποιότητα της δουλειάς τους (61%), τους βοηθά στο να έχουν πιο ολοκληρωμένη γνώση των ασφαλιστικών προϊόντων (76%) και να παρέχουν ορθές ασφαλιστικές συμβουλές (70%) καθώς χρησιμοποιούν τις γνώσεις αυτές στην δουλειά τους (71%).

Πίνακας 16 Σύνοψη άποψης διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων σχετικά με τις αυξημένες απαιτήσεις για συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση, N=63

	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	NA
οι αυξημένες απαιτήσεις σε σχέση με την επαγγελματική μου κατάρτιση και εκπαίδευση έχουν πετύχει καλύτερη ποιότητα στη δουλειά μου	2 (3.2%)	22 (35%)	28 (44%)	11 (17%)	0 (0%)	0 (0%)
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων σε ετήσια βάση βοηθά στο να έχω πιο ολοκληρωμένη γνώση των ασφαλιστικών προϊόντων	5 (7.9%)	10 (16%)	38 (60%)	10 (16%)	0 (0%)	0 (0%)
ο σκοπός για τον οποίο γίνονται οι υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις επιτυγχάνεται	7 (11%)	20 (32%)	23 (37%)	11 (17%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)
χρησιμοποιώ τις γνώσεις που παίρνω από τις υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις στη δουλειά μου και στην παροχή ασφαλιστικών συμβουλών στους πελάτες μου	2 (3.2%)	15 (24%)	33 (52%)	12 (19%)	0 (0%)	1 (1.6%)
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων σε ετήσια βάση βοηθά στο να παρέχω ορθότερες ασφαλιστικές συμβουλές στους πελάτες μου	3 (4.8%)	15 (24%)	31 (49%)	13 (21%)	0 (0%)	1 (1.6%)
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων έχει θετικό αντίκτυπο και πρέπει να συνεχιστεί	4 (6.3%)	13 (21%)	29 (46%)	17 (27%)	0 (0%)	0 (0%)
η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση είναι σημαντική για την παροχή ορθών ασφαλιστικών συμβουλών	1 (1.6%)	8 (13%)	31 (49%)	22 (35%)	0 (0%)	1 (1.6%)



Αν και υψηλό ποσοστό διανομέων στην έρευνα, της τάξης του 32%, διατηρεί μια ουδέτερη στάση σε σχέση με την επιτυχή επίτευξη του σκοπού των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων, η πλειοψηφία θεωρεί ότι ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται (54%). Οι διανομείς θεωρούν ότι η συνεχής κατάρτιση και εκπαίδευση είναι σημαντική για την παροχή ορθής συμβουλής προς τους καταναλωτές (84%), έχει θετικό αντίκτυπο και πρέπει να συνεχιστεί (73%).

Έχοντας δει την άποψη των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, ο πιο κάτω πίνακας παρουσιάζει την άποψη των καταναλωτών στο δείγμα σε σχέση με το αν έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων.

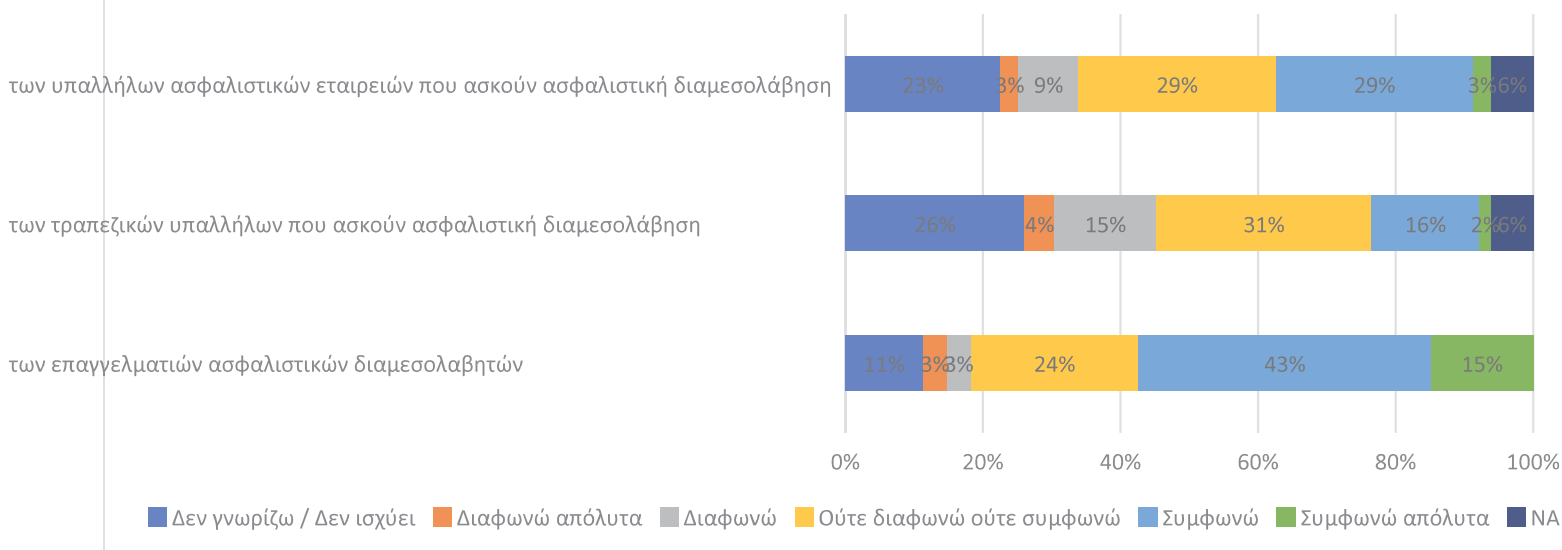
Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι η επαγγελματική κατάρτιση των επαγγελματιών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών έχει βελτιωθεί (43%), ενώ 28% κρατά ουδέτερη στάση. Σε ότι αφορά διανομείς που είναι είτε λειτουργοί ασφαλιστικών εταιρειών είτε τραπεζικοί υπάλληλοι, βλέπουμε χαμηλότερα ποσοστά καταναλωτών που θεωρούν ότι υπάρχει βελτίωση την επαγγελματική τους κατάρτιση – ποσοστό περίπου 30% παρατηρεί βελτίωση στην κατάρτιση λειτουργών ασφαλιστικών εταιρειών ενώ το ποσοστό αυτό πέφτει στο 16% για τραπεζικούς υπαλλήλους που ασκούν διανομή. Και για τους δύο αυτούς τύπους διανομέων, 1 στους 3 κρατά ουδέτερη στάση, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι σχεδόν 1 στους 5 ερωτηθέντες θεωρεί ότι δεν υπάρχει βελτίωση στην κατάρτιση τραπεζικών υπαλλήλων που ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων – βλέπε Πίνακα 17, Εικόνα 14.

Πίνακας 17 Σύνοψη άποψης καταναλωτών σχετικά με το αν έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, N=115

Έχω παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση

	των επαγγελματιών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών	των τραπεζικών υπαλλήλων που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση	των υπαλλήλων ασφαλιστικών εταιρειών που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	13 (11%)	30 (26%)	26 (23%)
Διαφωνώ απόλυτα	4 (3%)	5 (4%)	3 (3%)
Διαφωνώ	4 (3%)	17 (15%)	10 (9%)
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	28 (24%)	36 (31%)	33 (29%)
Συμφωνώ	49 (43%)	18 (16%)	33 (29%)
Συμφωνώ απόλυτα	17 (15%)	2 (2%)	3 (3%)
NA	0 (0%)	7 (6%)	7 (6%)

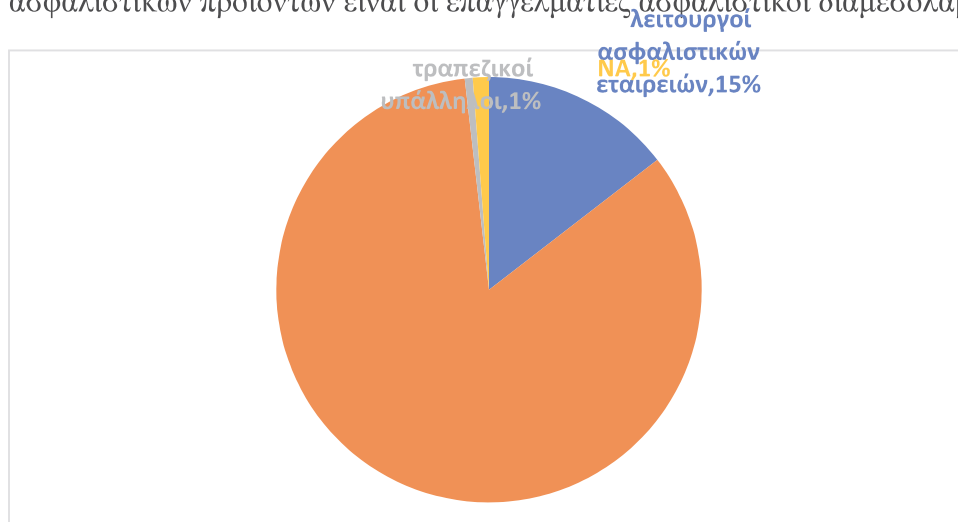
Έχω παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση



4.9 Γενική εντύπωση

Ως γενική άποψη, στην ερώτηση εάν μετά την εφαρμογή της Οδηγίας αισθάνονται πιο ενημερωμένοι για τις επιλογές τους σε ασφαλιστήρια συμβόλαια, το 75% των καταναλωτών απάντησε θετικά – το ποσοστό ανεβαίνει στο 84% ανάμεσα στους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων – βλέπε Εικόνα 15.

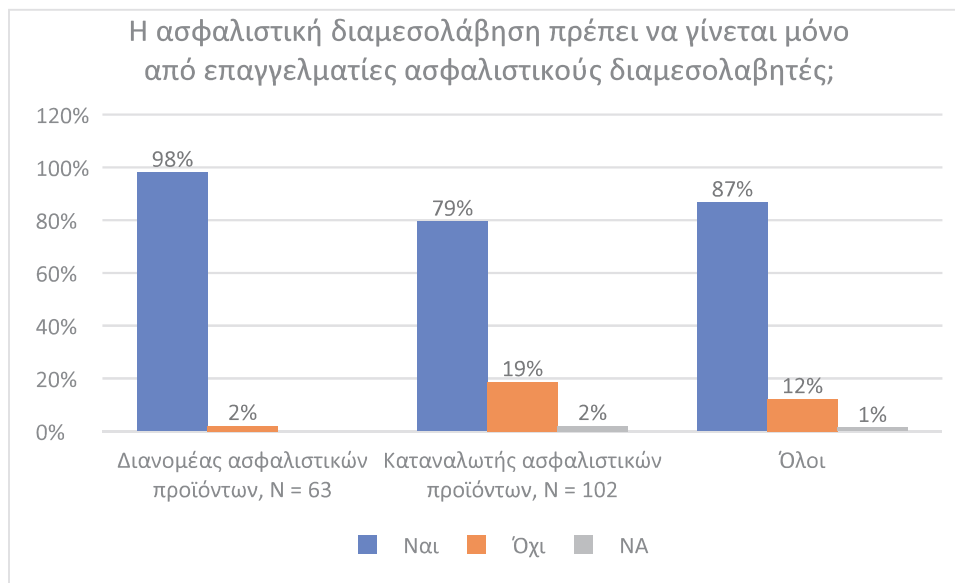
Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα, σε ποσοστό 84%, θεωρεί ότι οι καταλληλότεροι για να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είναι οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές.



Εικόνα 15 Ποιοι είναι οι πιο κατάλληλοι να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων

Μάλιστα, εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι ανάμεσα στους ερωτηθέντες που είναι λειτουργοί σε ασφαλιστικές εταιρείες και ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, 9 στους 10 πιστεύουν ότι καταλληλότεροι για να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είναι οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, ενώ ανάμεσα στους τραπεζικούς υπαλλήλους που ασκούν διανομή στο δείγμα, όλοι υποστηρίζουν ότι καταλληλότεροι είναι οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές (με την επιφύλαξη ότι μόλις 3 άτομα στο δείγμα είναι τραπεζικοί υπάλληλοι που ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων).

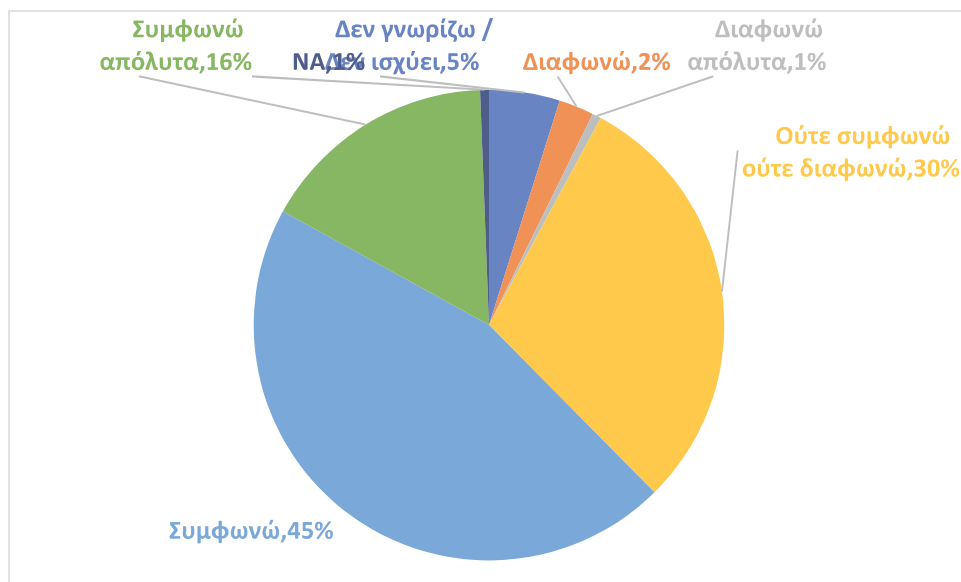
Παράλληλα, το 87% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι η ασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να γίνεται μόνο από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές όπως φαίνεται στην Εικόνα 16.



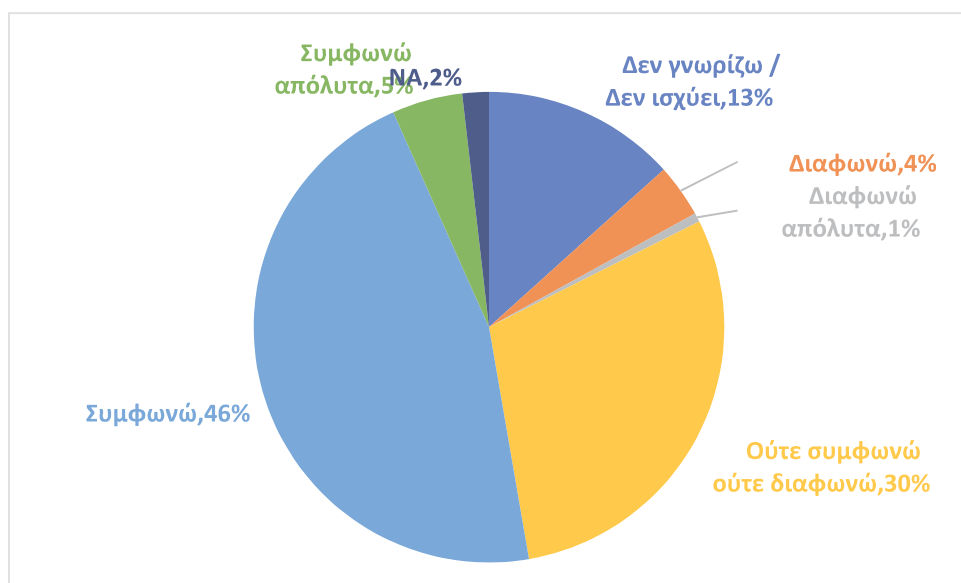
Εικόνα 16 Ποσοστό συμμετεχόντων που θεωρεί ότι η ασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να γίνεται μόνο από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

Γενικά, όσον αφορά την αντίληψη που επικρατεί στον κόσμο σε σχέση με τον επαγγελματισμό του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, παρατηρούμε ότι στο δείγμα μας ποσοστό 61% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι έχει αλλάξει θετικά η αντίληψη του κόσμου ως προς το επίπεδο του επαγγελματισμού του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή (45% συμφωνώ – 16% συμφωνώ απόλυτα), ενώ 30% κρατά ουδέτερη στάση (ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ).

Σε ότι αφορά γενικά την Οδηγία IDD, το 46% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι είναι επιτυχής ενώ ακολουθεί ένα 30% των συμμετεχόντων το οποίο κρατά ουδέτερη στάση. Μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων που πιστεύουν ότι η Οδηγία είναι επιτυχής παρατηρείται ανάμεσα στους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, με το ποσοστό αυτό να φτάνει το 65%.

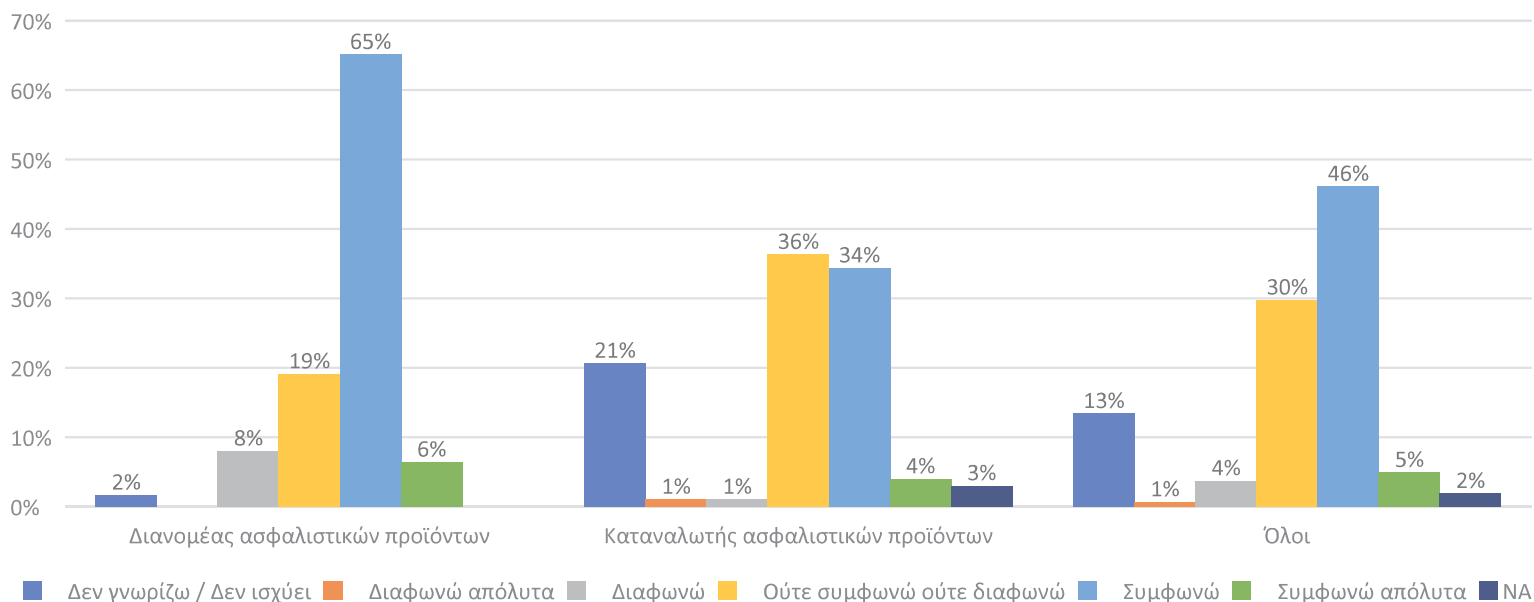


Εικόνα 17 Έχει αλλάξει θετικά η αντίληψη του κόσμου ως προς το επίπεδο του επαγγελματισμού του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή;



Εικόνα 18 Αποψη συμμετεχόντων για την επιτυχία της Οδηγίας 2016/97 (IDD)

Θεωρείτε ότι η Οδηγία 2016/97 (IDD) είναι επιτυχής;



Τέλος, το ερωτηματολόγιο έκλεινε με μια γενική ανοιχτή ερώτηση η οποία ρωτούσε τους συμμετέχοντες σε ποια σημεία θεωρούν ότι η Οδηγία χρήζει βελτίωσης. Συνολικά λήφθηκαν 19 απαντήσεις, 10 από καταναλωτές, 7 από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, και 2 από λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών που ασκούν δραστηριότητες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Οι απαντήσεις δίνονται στον Πίνακα 18.

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ανοιχτή ερώτηση, παρατηρούμε ότι ανάμεσα στους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων βαρύτητα δίνεται στην απλοποίηση και στην εκπαίδευση αλλά και στην εποπτεία της εποπτικής αρχής, ενώ ανάμεσα στους καταναλωτές βαρύτητα δίνεται στην κατάρτιση των διαμεσολαβητών, στη διαφάνεια και ενημέρωση, και στην ορθή και καθολική εφαρμογή των διατάξεων της Οδηγίας.

Πίνακας 18 Ανοιχτή ερώτηση: σε ποια σημεία χρήζει βελτίωσης η Οδηγία;

Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εγγεγραμμένος σε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω μητρώα της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών: ασφαλιστικών πρακτόρων, μεσαζόντων, συμβούλων, μεσιτών	Απλοποίηση
	Στην καλύτερη εκπαίδευση από τα σωστά άτομα
	Simplify IDD. Do not introduce new aspects for the time.
	Η επιμόρφωση πρέπει να γίνεται ζωντανά και υπό μορφή ερωτήσεων στον υπολογιστή
	ποιότητα εκπαίδευσης
Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων	Πρέπει να επιθεωρεί την εποπτική αρχή, ώστε όταν η εποπτική αρχή ορίζει αυστηρότερα κριτήρια από τα minimum προαπαιτούμενα της IDD, να μην καταπατά τα δικαιώματα των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών.
	Στοχευμένα σεμινάρια από ασφαλιστικές εταιρείες στις εξαιρέσεις των συμβολαίων διάφορων εταιρειών γιατί είναι εκεί που θα την πάθει ο καταναλωτής
	Χρειάζεται απλούστευση για περισσότερη κατανόηση από πελάτη
	More training hours for insurance products. Online training should not be an option. Every 6 years, agents should take professional exams to retain their licence.

Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων	Η ορθή εφαρμογή της
	Knowledge and professionalism of insurance product intermediaries
	Θεωρώ ότι μόνο οι επαγγελματίες πρέπει να ασκούν διαμεσολάβηση, να είναι εξειδικευμένοι ώστε να παρέχουν σωστές συμβουλές, και το επάγγελμα να λάβει τη σημασία που πρέπει, ως consultants. Οι τράπεζες θεωρώ ότι δεν μπορούν να παρέχουν σωστές ασφαλιστικές συμβουλές με στόχο το καλό του καταναλωτή
	Περισσότερη διαφάνεια / πλήρης ανάλυση λεπτομερειών
	Στην εποπτεία και το δειγματοληπτικό έλεγχο εφαρμογής
	Συνεχής ενημέρωση και προσπάθεια κάλυψης αναγκών, όχι προσωπική πεποίθηση του διαμεσολαβητή.
	Δεν έχω ιδέα. Οι ασφαλιστές μας ήταν επαγγελματίες και πριν και μετά την οδηγία , πλήρη ενημέρωση κτλ
	Στην εφαρμογή από όλους
	Οποίοι εμπλέκονται στη παροχή υπηρεσιών ασφαλειών πρέπει να έχουν σωστά καταρτιστεί και να υπάγονται σε φορέα ελέγχου ώστε να υπάρχει επαγγελματική ευθυνή και υποχρέωση για τις υπηρεσίες που προσφέρουν.
	Οι ασφαλιστές στην Κύπρο το μόνο που τους ενδιαφέρει είναι να πουλήσουν για να πάρουν την προμήθεια τους. Μετά χάνονται και όταν τους χρειαστεί τα ρίχνουν όλα στην εταιρεία. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι προσπαθούν να σου πουλήσουν επειδή έκανες δάνειο και ούτε ξέρουν τι σου πουλούν. Και όταν τους ρωτήσεις σου λένε μιλά με την εταιρεία που σου πούλησαν το σχέδιο. Δεν υπάρχει διαφάνεια. Υπόσχονται χωρίς αντίκρισμα.

4.10 Άποψη Εποπτικής Αρχής

Για την συλλογή ολοκληρωμένης εντύπωσης σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας στην Κύπρο, έγινε προσπάθεια να συλλεχθεί και η άποψη της Εποπτικής Αρχής, και συγκεκριμένα με τη μορφή συνέντευξης.

Δυστυχώς αυτό δεν κατέστη δυνατό καθώς την σχετική χρονική περίοδο η Υπηρεσία ήταν απασχολημένη με προτεραιότητες σχετικές με την ετήσια υποβολή Εποπτικών Αναφορών των ασφαλιστικών/αντασφαλιστικών επιχειρήσεων, ωστόσο η Υπηρεσία απάντησε στις ερωτήσεις που στάλθηκαν και οι απαντήσεις δίνονται πιο κάτω, και παρέπεμψε στην ιστοσελίδα της όπου είναι αναρτημένες οι σχετικές με το ρόλο και το έργο της Εποπτικής Αρχής πληροφορίες.

Ερώτηση 1: Από την εισαγωγή της Οδηγίας στην Κυπριακή νομοθεσία έχετε διαπιστώσει μείωση των παραπόνων και καταγγελιών που αφορούν ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και ασφαλιστικές εταιρείες;

Απάντηση: Με βάση το αρχείο που έχουμε δεν έχει διαπιστωθεί μείωση των παραπόνων και καταγγελιών που αφορούν ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και ασφαλιστικές εταιρείες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των παραπόνων που υποβάλλονται διαχρονικά στην

Υπηρεσία αφορούν διακανονισμό απαιτήσεων με βάση των περί Συμβάσεων Νόμων, ένα θέμα το οποίο δεν αφορά την Εποπτική Αρχή, εκτός και εάν έχουν παραβιαστεί συγκεκριμένες «Οδηγίες για σκοπούς εξέτασης Αιτιάσεων» - βλέπε στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας.

Ερώτηση 2: Τα παράπονα/καταγγελίες που έχει δεχτεί η υπηρεσία αφορούν κυρίως κλάδους γενικής φύσεως, ζωής ή εξίσου, και ποια ήταν τα πιο σοβαρά παραπτώματα που αφορούν τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων;

Απάντηση: Τα πλείστα παράπονα που υποβάλλονται αφορούν τον Γενικό Κλάδο και συγκεκριμένα απαιτήσεις σχετικά με τα μηχανοκίνητα οχήματα.

Ερώτηση 3: Η Υπηρεσία έχει εξασκήσει τις εξουσίες που της παραχωρεί η νομοθεσία και έχει προβεί σε τιμωρίες (άσχετα με τη δημοσιοποίηση τους ή όχι) σε διανομείς για παραπτώματα που αφορούν τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων;

Απάντηση: Ο Έφορος βεβαίως εξασκεί τις εξουσίες με βάση την ασφαλιστική νομοθεσία και βεβαίως επιβάλλει προστίματα, ειδικά στο θέμα μη συμπλήρωσης των ωρών που αφορά την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (βλέπε Οδηγίες και σχετική Εγκύκλιο στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας)

Ερώτηση 4: Σχετικά με τις οδηγίες που δύναται να εκδώσει η Υπηρεσία, για το εύρος των εργασιών και τα ασφαλιστικά προϊόντα που δύναται να διανέμουν οι συνδεδεμένοι διαμεσολαβητές, προτίθεστε να εκδώσετε κάποια οδηγία ή να προχωρήσετε σε ενέργειες που θα περιορίζουν τη δυνατότητα των εγγεγραμμένων στο μητρώο των συνδεδεμένων να ασκούν διαμεσολάβηση για όλα τα ήδη των ασφαλίσεων;

Απάντηση: Σχετική είναι η υφιστάμενη Νομοθεσία και Κανονισμοί για το θέμα αυτό.

Ερώτηση 5: Με ποιους τρόπους προβαίνετε σε ελέγχους για να εξακριβώνετε εάν οι εποπτευόμενοι σας τηρούν τη νομοθεσία;

Απάντηση: Οι έλεγχοι που γίνονται είναι μη-επιτόπιοι (off-site) και επιτόπιοι (on-site) για να διασφαλιστεί ότι τηρείται η Νομοθεσία/Κανονισμοί/Οδηγίες.

Ερώτηση 6: Τί κατά τη γνώμη σας – από τις παρατηρήσεις σας στα σχεδόν 6 χρόνια εφαρμογής της νομοθεσίας, χρήζει βελτίωσης και αν υπάρχουν σημεία που πρέπει να αλλάξουν ή να διαφοροποιηθούν ώστε να επιτυγχάνονται καλύτερα οι στόχοι της Οδηγίας και κυρίως σε ότι αφορά την προστασία των καταναλωτών, τη σύγκρουση συμφερόντων, την προστασία του ανταγωνισμού και ζητημάτων ειδικής ή/και προνομιακής μεταχείρισης;

Απάντηση: Αυτό που πρέπει να κάνει η Εποπτική Αρχή είναι πάνω σε συνεχή βάση να διασφαλίζει ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα διανέμονται και παρουσιάζονται με βάση την IDD στους καταναλωτές, ιδιαίτερα τα επενδυτικά προϊόντα που αφορούν τον Κλάδο Ζωής με βάση το λεγόμενο «target market».

5 Συμπεράσματα

Ο ασφαλιστικός τομέας αποτελεί ένα συστημικό πυλώνα της Ευρωπαϊκής οικονομίας, όπως και κάθε κράτους μέλους της ΕΕ ξεχωριστά. Αυτό ισχύει και στην περίπτωση της Κυπριακής οικονομίας.

Τα συμπεράσματα μας προκύπτουν συνδυάζοντας τρεις βασικές κατευθύνσεις: τις διαφοροποιήσεις της εφαρμογής της Οδηγίας στην Κύπρο, τα αποτελέσματα που εξάγονται από την έρευνα, και σε μια σύγκριση με τα αποτελέσματα που παρατηρούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο από την ΕΙΟΡΑ.

Όπως έχουμε περιγράψει στο κεφάλαιο 3, η Οδηγία ενσωματώθηκε στο κυπριακό δίκαιο τον Οκτώβριο του 2018 με την τροποποίηση 38(I)/2016, στον *Νόμο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και άλλων συναφών θεμάτων του 2016* (Νόμος, 2016).

Ο κυπριακός νόμος υιοθέτησε τις διατάξεις της Οδηγίας, διαφοροποιήθηκε όμως σε ορισμένα σημεία:

- Δημιουργία του Μητρώου Συνδεδεμένων ασφαλιστικών συμβούλων – βλέπε ενότητες 3.2.1, 3.3.1, 3.3.2. Οι συνδεδεμένοι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων ως μη κύρια επαγγελματική τους δραστηριότητα αλλά συμπληρωματική προς αυτήν, το μητρώο αυτό ωστόσο δεν εξαιρεί τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις επενδυτικές εταιρείες και τους επιτρέπει την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων χωρίς περιορισμούς.
- Επιβολή διοικητικού προστίμου 100 ευρώ για κάθε μία ώρα κατάρτισης (ένα CPD) που δεν έχει συμπληρωθεί, για κάθε έτος (ΥΟ, 2023).

Σύμφωνα με τη φιλοσοφία στην οποία στηρίζεται η ΕΕ, η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς στην οποία οι καταναλωτές νιώθουν ασφαλείς και τους παρέχεται ένα ενιαίο επίπεδο προστασίας και ο ανταγωνισμός είναι ανόθευτος είναι ο πυρήνας της οικονομικής προόδου. Όλα τα υπόλοιπα κεφάλαια, όπως η προστασία των καταναλωτών, η διαφάνεια στις συναλλαγές, η αποτελεσματική αντιμετώπιση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και αθέμιτου ανταγωνισμού είναι, κατ' επέκταση, αλληλένδετα και η αντιμετώπιση τους είναι αναγκαία, με απώτερο στόχο την οικονομική ανάπτυξη στο προτεινόμενο οικονομικό μοντέλο.

Εξ ου και από τις πρώτες αιτιολογικές σκέψεις της Οδηγίας αποτυπώνονται ήδη οι λόγοι για την ανάγκη αναδιατύπωσης της Οδηγίας (σκέψη 2): «ο κύριος στόχος και το θεματικό πεδίο της παρούσας αναδιατύπωσης είναι η εναρμόνιση των εθνικών διατάξεων σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων». Επομένως είναι σαφές ότι στόχος της Οδηγίας είναι να ρυθμίσει ή/και να επαναδιατυπώσει ένα ενιαίο πλαίσιο κανόνων για τη δραστηριότητα της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων στην ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά ώστε να πετύχει την εναρμόνιση και την αυξημένη

προστασία των καταναλωτών αλλά και όπως αναφέρεται στη σκέψη 16 πρέπει να προωθεί «ισότιμους όρους και ανταγωνισμό επί ίσοις όροις μεταξύ των διαμεσολαβητών».

Η έρευνα μας δείχνει ότι οι καταναλωτές στην Κύπρο τείνουν να προτιμούν να ενημερώνονται αλλά και να αγοράζουν ασφαλιστικά προϊόντα – τόσο γενικών κλάδων όσο και ζωής/υγείας – μέσω επαγγελματιών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και στη συντριπτική τους πλειοψηφία έχουν κάποιο επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή με τον οποίο συνεργάζονται.

Όσον αφορά την ποιότητα της πληροφορίας που παρέχεται στους καταναλωτές, η πλειοψηφία των διανομέων στην Κύπρο θεωρούν ότι η ποιότητα της πληροφόρησης που παρέχουν στους καταναλωτές έχει βελτιωθεί αισθητά τόσο όσον αφορά την πληρότητα, το επίπεδο επεξήγησης αλλά και τη διαφάνεια της πληροφορίας. Από την πλευρά δε των καταναλωτών, διαφοροποίηση παρατηρείται σε σχέση με τον τύπο των διανομέων, καθώς θεωρούν ότι όντως η ποιότητα της πληροφορίας που λαμβάνουν από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές έχει βελτιωθεί αλλά όχι από τραπεζικούς υπαλλήλους και λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών. Σε όλες τις δηλώσεις σχετικά με την βελτίωση της ποιότητας της πληροφόρησης οι καταναλωτές δηλώνουν ικανοποίηση από τους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές (καταλαβαίνουν καλύτερα τα προϊόντα και ενημερώνονται σε σχέση με τις ρήτρες και τις εξαιρέσεις των συμβολαίων, και νιώθουν ότι οι ανάγκες τους λαμβάνονται υπόψη πάνω από την πώληση – αυτό δεν φαίνεται να εισπράττεται από τους τραπεζικούς υπαλλήλους και τους λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών).

Σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση και την παροχή του υποχρεωτικού από τη νομοθεσία έντυπου πληροφόρησης για ασφαλιστικό προϊόν γενικών κλάδων, αν και 1 στους δύο λαμβάνει αυτήν την ενημέρωση από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, τα ποσοστά αυτά κρίνεται ότι είναι ακόμα χαμηλά και θα πρέπει να ενισχυθεί η ενημέρωση των καταναλωτών. Επιπρόσθετα, σε ότι αφορά τραπεζικούς υπαλλήλους και λειτουργούς ασφαλιστικών εταιρειών τα ποσοστά είναι ιδιαίτερα χαμηλά. Τα ιδιαίτερα δε υψηλά ποσοστά συμμετεχόντων στην έρευνα που δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν αν λαμβάνουν προσυμβατική ενημέρωση ή έντυπο IPID δείχνουν ότι οι καταναλωτές ενδεχομένως δεν γνωρίζουν τα «δικαιώματα» τους σε σχέση με ενημέρωση για ασφαλιστικά προϊόντα. Είναι επομένως σημαντικό να αυξήσουμε την ευαισθητοποίηση και την εκπαίδευση και των καταναλωτών.

Σε ότι αφορά την επαγγελματική κατάρτιση και εκπαίδευση, οι περισσότεροι διανομείς δηλώνουν ότι οι σχετικές απαιτήσεις από αυτούς έχουν αυξηθεί, κάτι το οποίο επιβαρύνει σχετικά την εργασία τους (παρόμοιες έρευνες στο παρελθόν έχουν γενικά αναδείξει ότι ευρωπαϊκές οδηγίες στον ασφαλιστικό κλάδο που επιβάλλουν ελάχιστη εναρμόνιση σε συγκεκριμένους τομείς αυξάνουν τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις των διαμεσολαβητών και ενδέχεται αυτό να προκαλεί και αρνητικά αποτελέσματα (Lex & Tennyson, 2021)), ωστόσο συμφωνούν ότι μέσω των αυξημένων και συνεχών εκπαιδεύσεων έχουν παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική τους κατάρτιση, αλλά και στο επίπεδο της ασφαλιστικής συμβουλής που παρέχουν στους καταναλωτές. Οι διανομείς συμφωνούν ότι μέσω των αυξημένων αυτών απαιτήσεων έχουν πιο

ολοκληρωμένη γνώση των προϊόντων, δίνουν ορθότερες συμβουλές στους πελάτες τους, έχουν βελτιώσει την ποιότητα της δουλειάς τους και ως εκ τούτου κρίνονται επιτυχής και πρέπει να συνεχιστούν. Από την πλευρά δε των καταναλωτών, βλέπουμε ελαφρώς πιο συγκρατημένες απόψεις καθώς τα ποσοστά των καταναλωτών που εισπράττουν αυτή τη βελτίωση που βλέπουν οι διανομείς είναι χαμηλότερα – θετικά όμως στην πλειοψηφία τους για επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.

Καθώς η οδηγία (ΕΕ) 2016/97 έχει ως στόχο την εναρμόνιση των εθνικών κανόνων για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, με σκοπό την αυξημένη και ενιαία προστασία των ασφαλισμένων καταναλωτών και τη διασφάλιση ισότιμων όρων και ανταγωνισμού μεταξύ των διαμεσολαβητών, η ασφαλιστική διαμεσολάβηση από τα πιστωτικά ιδρύματα δεν απαγορεύεται γενικά από την οδηγία, αλλά οι ρυθμίσεις μπορεί να διαφέρουν ανά κράτος μέλος. Παρόλη την επιθυμία δηλαδή που εκφράζεται στην θεωρία η οδηγία να πετύχει ισότιμους όρους ανταγωνισμού, αυτό αποτελεί αντιφατικό στοιχείο. Δεν υπάρχει καμία γενική απαγόρευση για τα πιστωτικά ιδρύματα να ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση στα πλαίσια της οδηγίας (ΕΕ) 2016/97. Παρατηρούμε ωστόσο από την έρευνα μας ότι οι καταναλωτές δεν είναι ικανοποιημένοι με την ποιότητα της διανομής που γίνεται από πιστωτικά ιδρύματα.

Ως γενική εντύπωση, καταλληλότεροι για να ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων κρίνονται οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, ενώ επίσης παρατηρείται ότι έχει αλλάξει θετικά η αντίληψη του κόσμου ως προς το επίπεδο του επαγγελματισμού του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Σε καθολικό ευρωπαϊκό επίπεδο τώρα, στην προσπάθεια παρακολούθησης και αξιολόγησης της οδηγίας, σύμφωνα με το Άρθρο 41, παράγραφος 4 της Οδηγίας, η ΕΑΑΕΣ (ΕΙΟΡΑ) συντάσσει ανά διετία τουλάχιστον έκθεση αναφορικά με την εφαρμογή της Οδηγίας, και συγκεκριμένα αναφορικά με την διάρθρωση της αγοράς ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, αλλαγές στα μοντέλα διασυννοριακής δραστηριότητας, και τη βελτίωση της ποιότητας των συμβουλών και των μεθόδων πώλησης, καθώς και των επιπτώσεων της οδηγίας στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές (Οδηγία 2016/97). Η πρώτη έκθεση δημοσιεύθηκε τον Ιανουάριο του 2022, και η πιο πρόσφατη δεύτερη έκθεση δημοσιεύθηκε τον Ιανουάριο του 2024 (ΕΙΟΡΑ, 2024).

Σύμφωνα με τα κυριότερα ευρήματα της έκθεσης σχετικά με την επιπτώσεις του νέου κανονιστικού πλαισίου (regulatory framework) προκύπτουν διαφορούμενες παρατηρήσεις σε σχέση με τον επαγγελματισμό και την κατάρτιση των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, με κάποια κράτη να παρατηρούν βελτίωση στον επαγγελματισμό των διανομέων κυρίως μέσω των συνεχών εκπαιδεύσεων, και κάποια άλλα να παρατηρούν ελλείψεις, κυρίως σε ότι αφορά τις εκπαιδευτικές ώρες (CPDs) και τον τομέα του Product Oversight and Governance (POG). Θυμίζουμε σε αυτό το σημείο ότι η Κύπρος είναι το μόνο κράτος το οποίο επιβάλλει ποινές για μη συμπλήρωση των ετήσιων εκπαιδευτικών ωρών.

Σε σχέση με την ποιότητα των συμβουλών, επίσης παρατηρείται μια μικτή εικόνα, καθώς η ποιότητα των συμβουλών και των μεθόδων παροχής συμβουλών και πώλησης έχουν βελτιωθεί σε κάποια κράτη (μάλιστα σε κράτη τα οποία επιβάλλουν διορθωτικά μέτρα),

σε κάποια άλλα κράτη όμως έχουν εντοπιστεί σημαντικές ελλείψεις από τους καταναλωτές, που αφορούν κυρίως περιπτώσεις διαφωνιών στις οποίες οι καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση σε ηχογραφήσεις συνομιλιών τους με τους διανομείς, περιπτώσεις μη παροχής προσυμβατικής ενημέρωσης, και περιπτώσεις κατά τις οποίες οι καταναλωτές δυσκολεύονται να κατανοήσουμε ρήτρες και εξαιρέσεις στα ασφαλιστήρια συμβόλαια ή άλλες δύσκολες έννοιες.

Όσον αφορά δε τις επιπτώσεις της Οδηγίας στο εποπτικό πλαίσιο, η έκθεση παρατηρεί περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων και αμοιβών, αλλά και διασταυρούμενων πωλήσεων που ενδέχεται να βλάψουν τους καταναλωτές (παραδείγματος χάριν την πώληση ασφάλισης κινητής τηλεφωνίας μαζί με την πώληση κινητού τηλεφώνου κατά την οποία όμως ο πελάτης δεν λαμβάνει επαρκείς συμβουλές, δεν γνωρίζει ότι μπορεί να αγοράσει το τηλέφωνο χωρίς να αγοράσει την ασφάλιση ή απαιτείται η επιστροφή του τηλεφώνου αν ακυρωθεί η ασφάλιση).

Παρατηρούμε σε αυτό το σημείο ότι και η Ευρωπαϊκή ασφαλιστική και αντασφαλιστική ομοσπονδία Insurance Europe σε σχέση με την έκθεση της EIOPA συμφωνεί ότι η εφαρμογή της Οδηγίας κρίνεται επιτυχής ως προς την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών αλλά και τον επαγγελματισμό των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων. Τα κυριότερα θέματα που τίθενται από την πλευρά της βιομηχανίας μέσω της Insurance Europe αφορούν κυρίως τεχνικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής της Οδηγίας (Insurance Europe, 2023).

Κρίνοντας παράλληλα τα αποτελέσματα της έρευνας που έχουμε διεξάγει σε κυπριακό επίπεδο με τα αποτελέσματα της έκθεσης της EIOPA σε ευρωπαϊκό επίπεδο παρατηρούμε αρκετές συγκλίσεις οι οποίες συνδυαστικά τείνουν στις παρακάτω εισηγήσεις και σκέψεις για μελλοντική μελέτη.

Τόσο από την δική μας έρευνα όσο και από τα ευρήματα σε ευρωπαϊκό επίπεδο επιβάλλεται η ενίσχυση της προσπάθειας ευαισθητοποίησης των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις διαθέσιμες επιλογές στον τομέα της ασφάλισης και της ενημέρωσής τους πριν τη σύμβαση. Η υπηρεσία του εφόρου ασφαλίσεων και οι σύνδεσμοι ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και ασφαλιστικών εταιρειών ΠΣΕΑΔ και ΣΑΕΚ οφείλουν να συμβάλουν στην προσπάθεια ενημέρωσης.

Σε αυτή την προσπάθεια μπορούν να βοηθήσουν πρωτοβουλίες όπως η δημιουργία μιας βάσης δεδομένων λεκτικών συμβολαίων και εντύπων IPID στην οποία να μπορούν να έχουν πρόσβαση οι ασφαλισμένοι για σκοπούς σύγκρισης τιμών και ωφελημάτων / καλύψεων. Αυτή θα μπορούσε να είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Εφόρου Ασφαλίσεων, και οι εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται στη δημοκρατία να είναι υποχρεωμένες να δίνουν αυτή την πληροφορία σε επίσημη γλώσσα της δημοκρατίας στην εποπτική αρχή.

Εισηγούμαστε επίσης τη δημιουργία ειδικών συμβούλων ασφάλισης σε ευρωπαϊκό επίπεδο που δεν θα έχουν σύγκρουση συμφερόντων με ασφαλιστικές εταιρείες ή με διαμεσολαβητές. Αυτοί οι σύμβουλοι δεν θα ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση, αλλά

θα προσφέρουν έναντι αμοιβής που θα τους καταβάλλει ο ασφαλισμένος ανεξάρτητη συμβουλή, συνοδευόμενη από ειδική μελέτη.

Παράλληλα, θα πρέπει να υπάρχει συνεχής επαγρύπνηση για τυχόν διαφορές στα καθοριστικά ζητήματα στην εφαρμογή της οδηγίας ανά κράτος μέλος και προώθηση προσπαθειών για την επίτευξη ομοιογενούς εφαρμογής σε όλη την ΕΕ, και θα πρέπει να γίνεται συνεχής εποπτεία της αγοράς για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις νέες ρυθμίσεις και την αντιμετώπιση ανταγωνιστικών πρακτικών που ενδέχεται να παραβιάζουν τους νέους κανόνες.

Σύμφωνα με την έκθεση της ΕΙΟΡΑ, σε ότι αφορά τα κανάλια διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, η έκθεση εντοπίζει τον σημαντικό ρόλο της τραπεζοασφάλισης στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων κυρίως κλάδου ζωής, ενώ παράλληλα εντοπίζει ένα χαμηλό μεν αλλά που αυξάνεται κάθε χρόνο αριθμό διαδικτυακών αγορών (online sales).

Επίσης, μια από τις ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις που εντοπίζει η έκθεση αφορά την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, την ψηφιοποίηση και την ανάπτυξη νέων μοντέλων διανομής. Η Οδηγία στοχεύει στην ρύθμιση της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων ανεξάρτητα από το κανάλι διανομής, ωστόσο οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων και η Οδηγία δεν ρυθμίζει αυτή τη ψηφιοποίηση (Marano, 2021). Όπως τονίζεται και από την Insurance Europe (Insurance Europe, 2023), λαμβάνοντας υπόψιν την αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου και των διαδικτυακών συναλλαγών, οι διαδικτυακές αγορές ασφαλιστικών προϊόντων παρουσιάζουν επίσης σταθερή αυξητική τάση, η οποία πρέπει να ληφθεί υπόψιν και σε ρυθμιστικό επίπεδο. Μέσω του διαδικτύου οι αλληλεπίδραση μεταξύ καταναλωτών και ασφαλιστών είναι διαφορετική από την παραδοσιακή εκτός διαδικτύου αλληλεπίδραση, οι καταναλωτές αξιοποιούν πληθώρα διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας και ψηφιακών εργαλείων, πολλές φορές κάνουν την έρευνα αγοράς τους διαδικτυακά πριν αγοράσουν κάποιο προϊόν είτε διαδικτυακά είτε παραδοσιακά, ενώ επίσης προτιμούν και διαδικτυακές συναντήσεις με τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων. Έτσι λοιπόν η Οδηγία θα πρέπει να λάβει υπόψιν της τις ψηφιακές αυτές τάσεις και να βοηθήσει στην αξιοποίηση τους, με προσοχή βεβαίως ώστε να διατηρούνται ίσοι όροι ανταγωνισμού μεταξύ όλων των μοντέλων διανομής (ψηφιακών ή παραδοσιακών).

Τα σημεία αυτά, αν και δεν έχουν παρατηρηθεί σε ευρεία κλίμακα στην Κύπρο ακόμα, θα αποτελέσουν προκλήσεις στο μέλλον τόσο από την πλευρά των καταναλωτών όσο και από την πλευρά των διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, επομένως είναι σημεία στα οποία η εγχώρια αγορά – βλέποντας τις ευρωπαϊκές τάσεις – οφείλει να προετοιμαστεί κατάλληλα και να τα αξιοποιήσει προς το συμφέρον των καταναλωτών και της ασφαλιστικής βιομηχανίας γενικότερα.



6 Βιβλιογραφία

- Audigier, I. (2021). Insurance Distribution Directive and Cross-Border Activities by Insurance Intermediaries in the EU. Στο K. N. Pierpaolo Marano, *Insurance Distribution Directive. A Legal Analysis* (σσ. 3-31). Springer.
- Chatzara, V. (2021). The interplay between the GDPR and the IDD. Στο P. Marano, & K. Noussia, *Insurance Distribution Directive. AIDA Europe Research Series on Insurance Law and Regulation* (Τόμ. 3). Springer. Ανάκτηση από https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-52738-9_11
- Commission, E. (2012). *European Commission's Staff Working Document - Impact Assessment Accompanying the Proposal for a Directive on Insurance Mediation*. Strasbourg: available at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012SC0191>.
- CYSTAT. (2024). Ανάκτηση από <https://cystatdb.cystat.gov.cy/pxweb/el/8.CYSTAT-DB/>
- Das, U. S., Davies, N., & Podpiera, R. (2003). *IMF Working Paper: Insurance and Issues in Financial Soundness*. International monetary Fund.
- EIOPA. (2017). *6th Consumer Trends Report*.
- EIOPA. (2024). *2nd Report on the application of the Insurance Distribution Directive (IDD)*. Ανάκτηση από https://www.eiopa.europa.eu/publications/second-idd-application-report-20222023_en
- Eurostat. (2024). *Eurostat Database*. Ανάκτηση από <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>
- IAIS. (2019). *Insurance Core Principles and Common Framework for the Supervision of Internationally Active Insurance Groups*. Basel, Switzerland: International Association of Insurance Supervisors (IAIS).
- Insurance Europe. (2023). *Feedback to EIOPA on the application of the Insurance Distribution Directive*.
- Israel, G. D. (1992). Determining Sample Size. *University of Florida, Florida Cooperative Extension Service*.
- Kohne, T., & Brommelmeyer, C. (2018). The new Insurance Distribution Regulation in the EU - a critical assessment from a legal and economic perspective. *The Geneva Papers*, 43, 704-739.

- Kolding-Krøger, C., Hansen, R., & Brofeldt, A. (2021). The reality of the promised increase in customer protection under the Insurance Distribution Directive. Στο P. Marano, & K. Noussia, *Insurance Distribution Directive. AIDA Europe Research Series on Insurance Law and Regulation* (Τόμ. 3). Springer. Ανάκτηση από https://doi.org/10.1007/978-3-030-52738-9_16
- Lex, C., & Tennyson, S. (2021). EU intermediary regulation and its impact on insurance agent quality: evidence from Germany. *International Review of Law and Economics*, 68.
- Lohr, S. L. (2010). *Sampling: Design and Analysis*. Brooks / Cole.
- Marano, P. (2021). Management of Distribution Risks and Digital Transformation of Insurance Distribution - A Regulatory Gap in the IDD. *Risks*, 9(143). Ανάκτηση από <https://doi.org/10.3390/risks9080143>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample size for survey research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modelling*, 4(2).
- Nousia, K. (2018). The Legal Framework Regarding the Distribution of Insurance-Based Investment Products: the EU and UK Approach. *Journal of International Banking Law and Regulation*. Ανάκτηση από <http://hdl.handle.net/10871/31171>
- Noussia, K. (2021). The IDD and its impact on the life insurance industry. Στο P. Marano, & K. Noussia, *Insurance Distribution Directive. AIDA Europe Research Series on Insurance Law and Regulation* (Τόμ. 3). Springer. Ανάκτηση από https://doi.org/10.1007/978-3-030-52738-9_4
- Peleckiene, V., Peleckis, K., Dudzeviciute, G., Peleckis, K., & Lapinskiene, G. (2017). Changes of Insurance Intermediaries Regulation in the EU Countries. *Proceedings of the 2017 International Conference "ECONOMIC SCIENCE FOR RURAL DEVELOPMENT"*, (σσ. 135-141).
- Vella, S. J., Grima, S., & Thalassinou, E. I. (2020). The impact and challenges of the Insurance Distribution Directive (IDD) on Maltese insurance undertakings. *International Journal of Finance, Insurance and Risk Management*, X(1), 120-134.
- Έφορος Ασφαλίσεων. (2018). Οδηγίες Εφόρου Ασφαλίσεων για την Εξατομικευμένη Πληροφόρηση σε σχέση με Επενδυτικά Προϊόντα Βασιζόμενα σε Ασφάλιση. Λευκωσία: Κυπριακή Δημοκρατία.
- ΣΑΕΚ. (2022). *Ετήσια Έκθεση Αποτελεσμάτων*. Ανάκτηση από <https://www.iac.org.cy/el/publications>
- ΣΑΕΚ. (2024). Ανάκτηση από <https://www.iac.org.cy/el/statistics/iac-statistical-results>

- Τζίβα, Έ. (2020). *Bancassurance: Διανομή ασφαλιστικών προϊόντων από πιστωτικά ιδρύματα*. Σάκκουλας.
- ΥΟ, Υ. Ε. (2023). *Εγκύκλιος σχετικά με τις απαιτήσεις για συνεχή επαγγελματική κατάρτιση και εξέλιξη - επιβολή διοικητικού προστίμου*. Λευκωσία. Ανάκτηση από <https://www.mof.gov.cy/mof/iccs.nsf/All/D957631370D76E6EC22589560040FFB6?OpenDocument>
- Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών, Κ. Δ. (2024). *Γενικές αρχές και βασικές αρμοδιότητες, λειτουργίες και δραστηριότητες της εποπτείας*. Ανάκτηση από <https://www.mof.gov.cy/mof/iccs.nsf/All/11B4AD7C6B527532C22586EE00391CA7?OpenDocument>

Ευρωπαϊκή και Κυπριακή Νομοθεσία

- European Commission. (2014). *Regulation (EU) No 1286/2014 of the European Parliament and of the Council of 26 November 2014 on key information documents for packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs)*.
- European Commission. (2016). *Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (GDPR)*.
- ΕΕ. (2002). *Οδηγία 2002/92/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (IMD)*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002L0092>
- ΕΕ. (2014). *Κανονισμός (ΕΕ) 1286/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (PRIIP)*.
- ΕΕ. (2016). *Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2016/C 202/01)*. Ανάκτηση από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:12016ME/TXT>
- ΕΕ. (2017). *Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/653 της Επιτροπής για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 1286/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*.
- ΕΕ. (2021). *Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2021/2268 της Επιτροπής για την τροποποίηση των ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων που καθορίζονται στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/653 της Επιτροπής*.

ΚΔ. (2022). *Διάταγμα Κ.Δ.Π 228/2022 περί Κωδίκων Πρακτικής.*

ΚΔ, Π. (2019). *Αναπομπή του περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και άλλων Συναφών Θεμάτων (τροποποιητικό) νόμο του 2019 για επανεξέταση.*

Νόμος, 2. (2016). *Ο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμος του 2016 - 38(I)/2016.*

Οδηγία 2016/97. (χ.χ.). *Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Ιανουαρίου 2016 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.*

Αποφάσεις Δικαστηρίων

Ευρωπαϊκό Δικαστήριο. (2018). Υπόθεση C-542/16. Ανάκτηση από <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?nat=or&mat=or&pcs=Oor&jur=C%2CT%2CF&num=C-542%252F16&for=&jge=&dates=&language=el&pro=&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&oqp=&td=%3BALL&a>

7 Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην Έρευνα

Σημείωση: ο κωδικός της μορφής [Qxx] σε κάθε ερώτηση αντιστοιχεί στον κωδικό που χρησιμοποιήθηκε για την κωδικοποίηση των ερωτήσεων κατά τη διάρκεια της στατιστικής ανάλυσης.

Έρευνα ερωτηματολογίου για την εξέταση των επιπτώσεων/επιδράσεων από την εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD) και την ενσωμάτωση της στο Κυπριακό Δίκαιο.

Καλείστε να συμμετέχετε εθελοντικά στην ανώνυμη έρευνα με τίτλο «Ευρωπαϊκή Οδηγία 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD) και η ενσωμάτωση της στο Κυπριακό Δίκαιο». Σκοπός της έρευνας είναι να καταγραφούν οι επιδράσεις της υιοθέτησης της Οδηγίας στην ποιότητα των ασφαλιστικών υπηρεσιών στην Κύπρο (αύξηση προστασίας καταναλωτών, διαφάνεια, επαγγελματική κατάρτιση ασφαλιστικών διαμεσολαβητών).

*Η παρούσα έρευνα αναμένεται να πάρει **5-10 λεπτά**, και τα άτομα που συμμετέχουν έχουν το δικαίωμα απόσυρσης σε οποιαδήποτε φάση της έρευνας. **Δικαίωμα συμμετοχής** έχουν πρόσωπα άνω των 18 ετών, καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων και πρόσωπα που ασκούν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.*

Η έρευνα διεξάγεται από τον Πάμπο Λοϊζου, μεταπτυχιακό φοιτητή στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο των Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Νεάπολις στα πλαίσια της Μεταπτυχιακής Εργασίας «Η Οδηγία 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων - (IDD) Insurance Distribution Directive – και η υιοθέτηση της στο Κυπριακό Δίκαιο», και έχει εγκριθεί από την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων σημαίνει εθελοντική συγκατάθεση συμμετοχής στην παρούσα έρευνα.

Για αναφορά προβλημάτων ή διευκρινήσεων επικοινωνήστε με τον κο Πάμπο Λοϊζου στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο c.loizou.2@nup.ac.cy.

Υπογραμμίζεται ότι η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα γίνει ανώνυμα και οι όποιες πληροφορίες συλλεγούν θα παραμείνουν άκρως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Μέρος Α: Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο [QA1]

- ☐ Άντρας
- ☐ Γυναίκα
- ☐ Άλλο
- ☐ Προτιμώ να μην πω

2. Ηλικία [QA2]

- ☐ 18-25
- ☐ 26-40
- ☐ 41-60
- ☐ πάνω από 60

3. Επαρχία διαμονής [QA3]

- ☐ Λευκωσία
- ☐ Λεμεσός
- ☐ Λάρνακα
- ☐ Αμμόχωστος
- ☐ Πάφος

4. Επίπεδο εκπαίδευσης [QA4]

- ☐ Δημοτική εκπαίδευση
- ☐ Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γυμνάσιο/λύκειο)
- ☐ Ανώτερη εκπαίδευση – Πτυχίο / Μεταλυκειακή επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση
- ☐ Ανώτερη εκπαίδευση – Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

5. Οικογενειακό εισόδημα [QA5]

- ☐ Μέχρι 20 χιλιάδες ευρώ
- ☐ 20,000 – 50,000 ευρώ
- ☐ Πάνω από 50,000 ευρώ

6. Μέγεθος νοικοκυριού [QA6]

- ☐ Νοικοκυριό με 1 άτομο
- ☐ Νοικοκυριό με 1 ενήλικα και 1 εξαρτώμενο
- ☐ Νοικοκυριό με 1 ενήλικα και >1 εξαρτώμενα
- ☐ Νοικοκυριό με 2 ενήλικες
- ☐ Νοικοκυριό με 2 ενήλικες και 1 εξαρτώμενο
- ☐ Νοικοκυριό με 2 ενήλικες και >1 εξαρτώμενα

7. Ιδιότητα [υποχρεωτική ερώτηση] [QA7]

- (1) ☐ Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εγγεγραμμένος σε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω μητρώα της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών: ασφαλιστικών πρακτόρων, μεσαζόντων, συμβούλων, μεσιτών
- (2) ☐ Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
- (3) ☐ Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που **δεν** περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
- (4) ☐ Τραπεζικός υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
- (5) ☐ Καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων

Η Οδηγία 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD) αποτελεί το νομοθετικό πλαίσιο της ΕΕ που ρυθμίζει τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων εντός της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς. Οι βασικοί στόχοι της Οδηγίας είναι η διασφάλιση ενιαίων όρων ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων και η αυξημένη και εναρμονισμένη προστασία των καταναλωτών. Ενσωματώθηκε στο Κυπριακό Δίκαιο τον Οκτώβριο του 2018.

Μέρος Β: Ενημέρωση & Διαφάνεια

8. Ως καταναλωτής, έχετε τα τελευταία χρόνια (από την 1/10/2018 και μετά) αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν Γενικών Κλάδων;

Σημείωση: Ασφαλιστικά προϊόντα γενικών κλάδων περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων ασφάλιση οχημάτων, οικίας, επαγγελματικής στέγης, αστικής ευθύνης, επαγγελματικής ευθύνης, ευθύνης εργοδότη, κτλ.

	Ναι	Όχι	Έχω ενημερωθεί αλλά δεν έχω αγοράσει
μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή [QB1]	(1) ☐	(2) ☐	☐
μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν (direct) [QB2]	(1) ☐	(2) ☐	☐
μέσω τράπεζας [QB3]	(1) ☐	(2) ☐	☐

9. Ως καταναλωτής, έχετε τα τελευταία χρόνια (από την 1/10/2018 και μετά) αγοράσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν Ζωής/Υγείας;

Σημείωση: Ασφαλιστικά προϊόντα κλάδου ζωής περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων προϊόντα συνταξιοδοτικού σχεδιασμού, ασφάλιση ζωής, ασφάλισης υγείας, κάλυψη ζωής και διάφορων ωφελημάτων (εξασφάλισης εισοδήματος, προστασίας εισοδήματος σε περίπτωση ανικανότητας) κτλ.

	Ναι	Όχι	Έχω ενημερωθεί αλλά δεν έχω αγοράσει
μέσω επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή [QB4]	(1) ☐	(2) ☐	☐
μέσω ασφαλιστικής εταιρείας κατευθείαν (direct) [QB5]	(1) ☐	(2) ☐	☐
μέσω τράπεζας [QB6]	(1) ☐	(2) ☐	☐

10. [Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»] Όταν θέλετε να ενημερωθείτε για κάποιο ασφαλιστικό προϊόν, ποιο είναι το κανάλι το οποίο επιλέγετε; [QB7]

- ☐ Επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή
- ☐ Τράπεζα
- ☐ Ασφαλιστική εταιρεία κατευθείαν (direct)

11. [Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»] Όταν θέλετε να αγοράσετε κάποιο ασφαλιστικό προϊόν, ποιο είναι το κανάλι το οποίο επιλέγετε; [QB8]

- ☐ Επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή
- ☐ Τράπεζα
- ☐ Ασφαλιστική εταιρεία κατευθείαν (direct)

12. [Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»] Έχετε κάποιο επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή που συμβουλευέστε και συνεργάζεστε για ασφαλιστικά θέματα; [QB9]

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

13. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις αναφορικά με την ενημέρωση και διαφάνεια σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα ως αποτέλεσμα της εφαρμογής της Οδηγίας το 2018;

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής», ή «Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων» ή «Τραπεζικός/η υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων»]

Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας η ενημέρωση που παρέχω στους καταναλωτές/πελάτες/υποψήφιους πελάτες μου για τα διάφορα ασφαλιστικά προϊόντα έχει βελτιωθεί όσον αφορά

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Δεν γνωρίζω
την πληρότητα της πληροφορίας [QB10]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
την επεξήγηση της πληροφορίας [QB11]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
την διαφάνεια της πληροφορίας [QB12]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐

14. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις αναφορικά με την ενημέρωση και διαφάνεια σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα ως αποτέλεσμα της εφαρμογής της Οδηγίας το 2018;

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»]

Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας η ενημέρωση που λαμβάνω για διάφορα ασφαλιστικά προϊόντα

1. από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή					
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Δεν γνωρίζω
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας [QB13]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐

επεξήγηση της πληροφορίας [QB14]					
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας [QB15]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
2. από τραπεζικό υπάλληλο					
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Δεν γνωρίζω
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας [QB16]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την επεξήγηση της πληροφορίας [QB17]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας [QB18]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
3. από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας					
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Δεν γνωρίζω
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την πληρότητα της πληροφορίας [QB19]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την επεξήγηση της πληροφορίας [QB20]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐
έχει βελτιωθεί σε ότι αφορά την διαφάνεια της πληροφορίας [QB21]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	☐

15. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις; Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας, όταν ενημερώνομαι για διάφορα ασφαλιστικά προϊόντα

1. από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ / το ίδιο με πριν	Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω
καταλαβαίνω καλύτερα τα προϊόντα [QB22]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
καταλαβαίνω ότι η πρόταση που μου γίνεται έχει ως κύριο μέλημα της τις δικές μου συγκεκριμένες ανάγκες [QB23]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι σε σχέση με τις εξαιρέσεις που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB24]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι σε σχέση με τις ρήτρες που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB25]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι για τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς να υποκινούμαι με οποιοδήποτε τρόπο προς συγκεκριμένο προϊόν [QB26]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
νιώθω ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση ενός ασφαλιστικού προϊόντος [QB27]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
2. από τραπεζικό υπάλληλο				
	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
καταλαβαίνω καλύτερα τα προϊόντα [QB28]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
καταλαβαίνω ότι η πρόταση που μου γίνεται έχει ως πρώτο μέλημα της τις	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐

δικές μου συγκεκριμένες ανάγκες [QB29]				
ενημερώνομαι σε σχέση με τις εξαιρέσεις που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB30]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι σε σχέση με τις ρήτρες που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB31]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι για τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς να υποκινούμαι με οποιοδήποτε τρόπο προς συγκεκριμένο προϊόν [QB32]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
νιώθω ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση ενός ασφαλιστικού προϊόντος [QB33]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
3. από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας				
	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
καταλαβαίνω καλύτερα τα προϊόντα [QB34]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
καταλαβαίνω ότι η πρόταση που μου γίνεται έχει ως πρώτο μέλημα της τις δικές μου συγκεκριμένες ανάγκες [QB35]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι σε σχέση με τις εξαιρέσεις που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB36]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι σε σχέση με τις ρήτρες που υπάρχουν στο ασφαλιστήριο μου συμβόλαιο [QB37]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐
ενημερώνομαι για τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίς να υποκινούμαι με	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐

οποιοδήποτε τρόπο προς συγκεκριμένο προϊόν [QB38]				
νιώθω ότι είναι πιο σημαντική η παροχή σωστής ασφαλιστικής συμβουλής παρά η πώληση ενός ασφαλιστικού προϊόντος [QB39]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	☐

16. Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας, όταν ενημερώνομαι με σκοπό τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου, λαμβάνω προσυμβατική ενημέρωση.

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»]

1. από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή		
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων [QB40]	Για προϊόντα ζωής [QB41]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐
2. από τραπεζικό υπάλληλο		
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων [QB42]	Για προϊόντα ζωής [QB43]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐
3. από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας		
	Για προϊόντα	Για προϊόντα

	Γενικών Κλάδων [QB44]	ζωής [QB45]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐

17. Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας, όταν ενημερώνομαι με σκοπό τη σύναψη ασφαλιστήριου συμβολαίου ή/και με σκοπό τη σύγκριση ασφαλιστηρίων συμβολαίων Γενικών Κλάδων, μου δίνεται το υποχρεωτικό από τη νομοθεσία έντυπο IPID (Insurance Product Information Document – έντυπο πληροφόρησης για το ασφαλιστικό προϊόν);

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»]

	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή [QB46]	(1) ☐	(2) ☐	☐
από τραπεζικό υπάλληλο [QB47]	(1) ☐	(2) ☐	☐
από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας [QB48]	(1) ☐	(2) ☐	☐

18. Μετά την εφαρμογή της Οδηγίας, όταν ενημερώνομαι για να αγοράσω ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο, γίνεται πρώτα μελέτη των ασφαλιστικών μου αναγκών και τα αποτελέσματα της μελέτης χρησιμοποιούνται για να μου προταθεί η καταλληλότερη συμβουλή.

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 δεν είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής»]

1. Από επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή		
	Για προϊόντα	Για προϊόντα

	Γενικών Κλάδων [QB49]	ζωής [QB50]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐
2. Από τραπεζικό υπάλληλο		
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων [QB51]	Για προϊόντα ζωής [QB52]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐
3. Από λειτουργό ασφαλιστικής εταιρείας		
	Για προϊόντα Γενικών Κλάδων [QB53]	Για προϊόντα ζωής [QB54]
Ναι	☐	☐
Όχι	☐	☐
Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει	☐	☐

Μέρος Γ: Κατάρτιση & Εκπαίδευση

19. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η εφαρμογή της Οδηγίας IDD έχει επηρεάσει την εργασία σας σε σχέση με τις παρακάτω προτάσεις;

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής», ή «Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που

περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων» ή «Τραπεζικός/η υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων»]

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
Οι απαιτήσεις όσον αφορά την επαγγελματική μου κατάρτιση έχουν αυξηθεί [QC1]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Παρακολουθώ περισσότερα εκπαιδευτικά σεμινάρια κάθε χρόνο [QC2]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Τα διάφορα διοικητικά καθήκοντα μου (administration) έχουν αυξηθεί [QC3]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Η εργασία μου έχει γενικά γίνει πιο δύσκολη ως αποτέλεσμα της εφαρμογής της Οδηγίας [QC4]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Οι αυξημένες εκπαιδεύσεις έχουν βελτιώσει την επαγγελματική μου κατάρτιση [QC5]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Οι αυξημένες εκπαιδεύσεις έχουν βελτιώσει το επίπεδο παροχής ασφαλιστικής συμβουλής προς τους πελάτες μου [QC6]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
Το ρυθμιστικό πλαίσιο είναι πιο αυστηρά καθορισμένο [QC7]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐

20. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις; Με την εφαρμογή της Οδηγίας IDD

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 είναι «Επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής», ή «Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που

περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων» ή «Τραπεζικός/η υπάλληλος με καθήκοντα που περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων»]

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
οι αυξημένες απαιτήσεις σε σχέση με την επαγγελματική μου κατάρτιση και εκπαίδευση έχουν πετύχει καλύτερη ποιότητα στη δουλειά μου [QC8]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων σε ετήσια βάση βοηθά στο να έχω πιο ολοκληρωμένη γνώση των ασφαλιστικών προϊόντων [QC9]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
ο σκοπός για τον οποίο γίνονται οι υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις επιτυγχάνεται [QC10]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
χρησιμοποιώ τις γνώσεις που παίρνω από τις υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις στη δουλειά μου και στην παροχή ασφαλιστικών συμβουλών στους πελάτες μου [QC11]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων σε ετήσια βάση βοηθά στο να παρέχω ορθότερες ασφαλιστικές συμβουλές στους πελάτες μου [QC12]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
η εισαγωγή των υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων έχει θετικό αντίκτυπο και πρέπει να	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐

συνεχιστεί [QC13]						
η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση είναι σημαντική για την παροχή ορθών ασφαλιστικών συμβουλών [QC14]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐

21. Έχω παρατηρήσει βελτίωση στην επαγγελματική κατάρτιση

[Εάν η απάντηση στην ερώτηση 7 είναι «Εργαζόμενος/η σε ασφαλιστική εταιρεία με καθήκοντα που δεν περιλαμβάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων» ή «Καταναλωτής»]

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
των επαγγελματιών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών [QC15]	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐
των τραπεζικών υπαλλήλων που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση [QC16]						
Των υπαλλήλων ασφαλιστικών εταιρειών που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση [QC17]						

Μέρος Δ: Γενικές ερωτήσεις

22. Γενικά, μετά την εφαρμογή της Οδηγίας, αισθάνομαι πιο ενημερωμένος/η για τις επιλογές μου σε ασφαλιστήρια συμβόλαια; [QD1]

- ☐ Ναι
☐ Όχι

23. Ποιοι κατά την άποψη σας είναι οι πιο κατάλληλοι για να κάνουν διανομή ασφαλιστικών προϊόντων; [QD2]

- ☐ οι επαγγελματίες ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές (που συνεργάζονται με μία ή περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες)
- ☐ τραπεζικοί υπάλληλοι
- ☐ λειτουργοί ασφαλιστικών εταιρειών

24. Πιστεύετε ότι η ασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να γίνεται μόνο από επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές οι οποίοι ασκούν μόνο ως κύρια τους δραστηριότητα ασφαλιστική διαμεσολάβηση; [QD3]

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

25. Θεωρώ ότι έχει αλλάξει θετικά η αντίληψη του κόσμου ως προς το επίπεδο του επαγγελματισμού του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. [QD4]

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐

26. Γενικά πιστεύετε ότι η Οδηγία 2016/97 (IDD) είναι επιτυχής; [QD5]

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Δεν γνωρίζω / Δεν ισχύει
(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	☐

27. Σε ποια σημεία θεωρείτε ότι χρήζει βελτίωσης; [QD6]
[ανοιχτή ερώτηση]

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή!

8 Παράρτημα – Έγκριση Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής Κύπρου για τη διεξαγωγή της έρευνας



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΒΙΟΗΘΙΚΗΣ ΚΥΠΡΟΥ

Αρ. Φακ.: ΕΕΒΚ ΕΠ 2023.01.330
Αρ. Τηλ.: 22809038/039, 22819101/122
Αρ. Φαξ: 22353878

14 Δεκεμβρίου, 2023

Δρ Αναστάσιος Γουργουρίνης
Επίκουρος Καθηγητής Διεθνούς Δικαίου
Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου
Λεωφ. Δανάης 2
8042 Πάφος

Κύριος Πάμπος Λοΐζου
Αγίου Νεοφύτου 1
2055 Στρόβολος
Λευκωσία

Αγαπητοί κύριοι,

Αίτηση γνωμοδότησης για την πρόταση με τίτλο:
«Η Οδηγία 2016/97 σχετικά με την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD) και η
υιοθέτηση της στο Κυπριακό δίκαιο»

Αναφορικά με την αίτηση σας ημερομηνίας 12 Δεκεμβρίου 2023 για το πιο πάνω θέμα, επιθυμώ να σας πληροφορήσω ότι από τη μελέτη του περιεχομένου των εγγράφων που έχετε καταθέσει η Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου (ΕΕΒΚ) γνωμοδοτεί θετικά υπέρ της διεξαγωγής της εν λόγω έρευνας.

2. Η Επιτροπή επιθυμεί να τονίσει ότι παραμένει ευθύνη δική σας η διεξαγωγή της έρευνας με τρόπο που να τηρούνται οι πρόνοιες του νέου Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (2016/679) και του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμος του 2018 (Ν. 125(I)/2018), ως αυτός εκάστοτε τροποποιείται.

3. Σας ενημερώνουμε ότι για σκοπούς καλύτερου συντονισμού και αποφυγής επανάληψης ερευνών με το ίδιο θέμα ή/και υπό εξέταση πληθυσμό μέσα σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα, η ΕΕΒΚ δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της το θέμα της έρευνας, τον φορέα και τον υπό εξέταση πληθυσμό.

4. Κατά τη διάρκεια εκπόνησης της έρευνας, ο συντονιστής / επιστημονικός υπεύθυνος θα ενημερώνει την ΕΕΒΚ για κάθε τροποποίηση των αρχικά κατατεθειμένων εγγράφων (πρωτόκολλο ή άλλα ερευνητικά έγγραφα) και θα υποβάλλει τις απαιτούμενες έντυπες τροποποιήσεις στην Επιτροπή.

.../2

Λαέρτου 22, 2365 Άγιος Δομέτιος, Λευκωσία

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: cnbc@bioethics.gov.cy, Ιστοσελίδα: www.bioethics.gov.cy

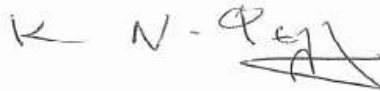
5. Σε περίπτωση διακοπής της έρευνας, ο συντονιστής / επιστημονικός υπεύθυνος θα ενημερώσει γραπτώς την Επιτροπή κάνοντας αναφορά και στους λόγους διακοπής της έρευνας.

6. Ο συντονιστής / επιστημονικός υπεύθυνος θα ενημερώσει την Επιτροπή σε περίπτωση αδυναμίας να συνεχίσει ως συντονιστής και θα υποβάλει τα στοιχεία επικοινωνίας του αντικαταστάτη του.

7. Με το πέρας της ερευνητικής πρότασης, ο συντονιστής / επιστημονικός υπεύθυνος θα ενημερώσει εγγράφως την Επιτροπή ότι το υπό αναφορά ερευνητικό πρωτόκολλο ολοκληρώθηκε.

8. Σας ευχόμαστε κάθε επιτυχία στη διεξαγωγή της έρευνάς σας.

Με εκτίμηση,



Καθ. Κωνσταντίνος Ν. Φελλάς
Πρόεδρος
Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής Κύπρου