

**Πολιτική Συμμόρφωσης Προσωπικού Υδρογείου Ασφαλιστικής  
σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 361**



**Ασφαλιστική**

## Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή & Συμμόρφωση με το Νομοθετικό Πλαίσιο .....	3
Έγκριση και επικαιροποίηση της Πολιτικής .....	3
Συνεχής Επικαιροποίηση .....	3
Ευθύνες.....	3
I. Οργανωτικά Μέτρα Λειτουργίας.....	4
1. Επικεφαλής Λειτουργίας Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων.....	4
2. Οργάνωση / Διαχείριση Προσωπικού.....	4
Εκπαίδευση & Επαγγελματική Κατάρτιση προσωπικού .....	5
Δεοντολογική Συμπεριφορά.....	5
Προσυμβατική Ενημέρωση .....	6
Πρότυπα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων & Έγγραφο Πληροφοριών .....	6
Τρόποι Ενημέρωσης .....	6

## **Εισαγωγή & Συμμόρφωση με το Νομοθετικό Πλαίσιο**

Η Υδρόγειος δεσμεύεται για την τήρηση της νομοθεσίας που αφορά εργασίες σχετικά με την Διανομή Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Προϊόντων ως αυτό διαφαίνεται στο Άρθρο 362 των περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων του 2016 έως 2019.

Η Εταιρεία έχει διαμορφώσει πολιτική για σκοπούς συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούνται για τη διανομή Ασφαλιστικών ή Αντασφαλιστικών προϊόντων από το προσωπικό της που συμμετέχει άμεσα στη διανομή των εν λόγω προϊόντων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 361.

Η Υδρόγειος εγκρίνει, εφαρμόζει και αναθεωρεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τις εσωτερικές πολιτικές και κατάλληλες εσωτερικές διαδικασίες και συνάμα διαθέτει λειτουργία ώστε να διασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή των εγκεκριμένων πολιτικών και διαδικασιών.

Η Διοίκηση της Εταιρείας μεριμνά ώστε όλα τα μέλη του προσωπικού να γνωρίζουν τις απορρέουσες από την νομοθεσία υποχρεώσεις τους σχετικά με την διανομή Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών προϊόντων. Εάν διαπιστωθεί ασάφεια και/ή ελλείψεις στην παρούσα πολιτική άμεση γραπτή ενημέρωση αποστέλλεται στον Επικεφαλής της λειτουργίας. Περεταίρω για οποιαδήποτε συμβουλή και/ή καθοδήγηση αναφορικά με την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων και τις διαδικασίες συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων του 2016 έως 2019, καθώς για αναφορά οποιουδήποτε περιστατικού αποστέλλεται γραπτό αίτημα και/ή αναφορά στον Επικεφαλής της λειτουργίας και του αναπληρωτή του, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή των εγκεκριμένων πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρείας.

## **Έγκριση και επικαιροποίηση της Πολιτικής**

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το αρμόδιο όργανο για την έγκριση της εν λόγω πολιτικής που εφαρμόζει η Εταιρεία. Τίθεται σε ισχύ από την μέρα που αυτή εγκριθεί με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και μέχρι την μεταγενέστερη επικαιροποίηση της. Η επικαιροποίηση της παρούσας πολιτικής καθώς και η καθημερινή παρακολούθηση συμμόρφωσης με τις διαδικασίες έγκειται στον Επικεφαλής της λειτουργίας και στον αναπληρωτή του.

## **Συνεχής Επικαιροποίηση**

Η παρούσα πολιτική επικαιροποιείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση ή όποτε κρίνεται αναγκαίο από τον Επικεφαλής και τίθεται προς έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες, τηρώντας εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές για συνεχή επαλήθευση της επιχειρησιακής τεκμηρίωσης, για την διασφάλιση ότι οι πολιτικές και διαδικασίες αντανakλούν τις απαραίτητες κανονιστικές απαιτήσεις και επιχειρησιακές αλλαγές ή διαδικασίες.

## **Ευθύνες**

Όλοι οι υπάλληλοι της Εταιρείας, οι οποίοι συμμετέχουν στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, έχουν ευθύνη και οφείλουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Νόμου για την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 361 και όπως αυτό διαμορφώνεται κατά διαστήματα από την Εποπτική Αρχή.

## I. Οργανωτικά Μέτρα Λειτουργίας

### **1. Επικεφαλής Λειτουργίας Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων**

- ❖ Επικεφαλής της Λειτουργίας έχει διοριστεί ο κ. Χρυσόστομος Παρπούνας, ενώ αναπληρωτής του έχει διοριστεί η κα. Έλενα Χριστοφή.
- ❖ Χειρίζεται / Αντιμετωπίζει τυχόν ερωτήματα όσον αφορά θέματα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων τόσο από το προσωπικό της Εταιρείας όσο και από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και εξωτερικούς φορείς και δίνει απαντήσεις.
- ❖ Είναι υπεύθυνος για την ανάθεση και την διεκπεραίωση των απαραίτητων προγραμμάτων προς συμμόρφωση και διαφύλαξη των προνοιών αναφορικά με την διανομή ασφαλιστικών προϊόντων. Όλες οι διαδικασίες που αφορούν την διανομή Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών προϊόντων καταγράφονται και τηρούνται σε επικαιροποιημένο αρχείο.
- ❖ Αναλύει και ελέγχει τις δραστηριότητες των τμημάτων της Εταιρείας και κατά πόσο οι ενέργειες και δραστηριότητες είναι σύμφωνες με τον Νόμο και Κανονισμό και ενημερώνει την διεύθυνση.
- ❖ Ο Επικεφαλής της λειτουργίας σε συνεργασία με τον αναπληρωτή του είναι υπεύθυνος για την οργάνωση εκπαιδεύσεων και επαγγελματικής κατάρτισης και εξέλιξης του προσωπικού αναφορικά με θέματα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Επίσης, ο Επικεφαλής, διατηρεί δεόντως επικαιροποιημένο αρχείο με αναλυτική κατάσταση της κατάρτισης του προσωπικού και την συμπλήρωση των ωρών κατάρτισης όπως αυτές επιβάλλονται από την Εποπτική Αρχή.

### **2. Οργάνωση / Διαχείριση Προσωπικού**

Οι υπάλληλοί της Εταιρείας οι οποίοι συμμετέχουν άμεσα στη δραστηριότητα διανομής των (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων πρέπει να:

α) Να είναι κάτοχοι απολυτηρίου Σχολής Μέσης Εκπαίδευσης ή άλλου ισοδύναμου πιστοποιητικού,

β) Να είναι κάτοχοι πιστοποιητικού επιτυχίας σε εξετάσεις αναφορικά με στοιχειώδη ασφαλιστικά θέματα που άπτονται της ασφάλισης Γενικής Φύσεως, το οποίο εκδίδεται από το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου ή σώμα, ίδρυμα, οργανισμό ή πρόσωπο το οποίο γίνεται αποδεκτό από τον Έφορο.

δ) Δεν έχουν καταδικασθεί σε φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών για έγκλημα κατά της περιουσίας ή σχετιζόμενο με χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες και ειδικότερα για τοκογλυφία, αισχροκέρδεια, απάτη, απιστία, δωροδοκία, δόλια χρεοκοπία, εκβίαση, κλοπή, λαθρεμπορία, πλαστογραφία, υπεξαίρεση, καταδολίευση δανειστών, καθ' υποτροπή έκδοση ακάλυπτων επιταγών, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητας και σύσταση εγκληματικής οργάνωσης,

ε) Δεν έχουν πτωχεύσει ή, αν είχαν πτωχεύσει, ότι έχουν αποκατασταθεί.

## Εκπαίδευση & Επαγγελματική Κατάρτιση προσωπικού

Για το προσωπικό το οποίο συμμετέχει άμεσα στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων είναι υπόχρεο όπως έχει τουλάχιστον πέντε (5) ώρες ετησίως για ασφάλιση Γενικής Φύσεως, η οποία είναι προσφερόμενη από την Εταιρεία. Ως εκ τούτου, η Εταιρεία διενέργησε και διενεργεί κατά διαστήματα εκπαιδεύσεις του προσωπικού σε θέματα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων μα και άλλα συναφή θέματα όσον αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα.

Έχει ετοιμασθεί χρονιαίο πρόγραμμα με τις παραγραμματισθείσες εκπαιδεύσεις της Εταιρείας, οι οποίες κοινοποιούνται εν ευθέτω χρόνω στο προσωπικό το οποίο συμμετέχει άμεσα στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Παράρτημα Α).

Επίσης, μετά το πέρας των εκπαιδεύσεων δίνεται σχετική βεβαίωση για παρακολούθηση της εκπαίδευσης στο οποίο αναγράφονται οι ώρες παρακολούθησης καθώς και το θέμα.

Ως εκ τούτου, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού διατηρεί δεόντως επικαιροποιημένο αρχείο όπου καταγράφονται αναλυτικά οι ώρες εκπαιδευτικής κατάρτισης του προσωπικού που συμμετέχει στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Παράρτημα Β)

Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού μεριμνά ώστε να υπάρχουν ειδικά διαθέσιμες πηγές/προγράμματα εκπαίδευσης, ευαισθητοποίησης και κατάρτισης του προσωπικού στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (π.χ. εκπαιδευτικό υλικό, όπως σεμινάρια, παρουσιάσεις, εκπαιδευτικά video κλπ.).

## Δεοντολογική Συμπεριφορά

Το προσωπικό το οποίο συμμετέχει άμεσα στην διανομή ασφαλιστικών προϊόντων εκ μέρους της Εταιρείας πρέπει να:

- Ενεργεί με τρόπο έντιμο, αμερόληπτο, επαγγελματικό, με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συμφερόντων του πελάτη.
- Απαγορεύεται να χρησιμοποιεί μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτες, παραπλανητικές ή παράνομες πρακτικές, αναλυτικότερα:

### Απαγορεύεται:

- Να παρουσιάζουν παραπλανητικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο ως προς το ισχύον τιμολόγιο & τους Όρους
- Να υπόσχονται καλύψεις που δεν περιλαμβάνονται, να αποκρύπτουν κινδύνους που φέρει ο πελάτης ή/και κόστος που τον επιβαρύνει
- Δημιουργούν, αναπαράγουν και διαδίδουν ψευδής ενημέρωση
- Προσφέρουν εκπτώσεις ή άλλα ευεργετήματα με στόχο τη σύναψη της ασφάλειας
- Διαφημίζουν εκπτώσεις, ωφελήματα ή παροχές που δεν ανταποκρίνονται στα ισχύοντα τιμολόγια και Όρους
- Διακρίνουν μεταξύ πελατών που έχουν τις ίδιες προϋποθέσεις ασφάλισης
- Παραποιούν ή αλλοιώνουν τη μορφή και το περιεχόμενο εγγράφων που αφορούν την ασφαλιστική σύμβαση
- Εισπράττουν ασφάλιστρο χωρίς να προβαίνουν στις ενέργειες για τη σύναψη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου

- Παραδίδουν στο πελάτη μη γνήσιο ασφαλιστήριο συμβόλαιο

## Προσυμβατική Ενημέρωση

Οι διανομείς (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων πρέπει να:

- Επεξηγούν στον πελάτη τους Όρους των συμβάσεων που προτείνουν, τα δικαιώματα & τις υποχρεώσεις του, να διασφαλίζουν ότι η παρεχομένη ενημέρωση είναι έγκαιρη, πλήρης, ορθή, επαρκής και κατάλληλη.
- Επισημαίνουν τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής ή ακύρωσης του συμβολαίου, τις εξαιρέσεις του και να τον ενημερώνουν για την υποχρέωση προκαταβολής του ασφαλιστρού ή της μη έγκαιρης καταβολής του.
- Ενημερώνουν για τα δικαιώματα εναντίωσης, υπαναχώρησης & καταγγελίας, χορηγώντας τα σχετικά έντυπα με απόδειξη παραλαβής.
- Ενημερώνουν τον πελάτη εάν παύσουν να ασκούν τη δραστηριότητα της ασφαλιστικής διανομής.
- Προωθούν μόνο ασφαλιστικά προϊόντα της Εταιρείας μας.

## Πρότυπα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων & Έγγραφο Πληροφοριών

Πριν από τη σύναψη της ασφάλισης ο διανομέας (εγγράφως):

1. Προσδιορίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη, βάσει των πληροφοριών που του παρέχει (Έντυπο Αναγκών Πελάτη)  
  
-το προτεινόμενο ασφαλιστικό προϊόν και κάθε προτεινόμενη ασφαλιστική σύμβαση πρέπει να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
2. Επεξηγεί στον πελάτη τα χαρακτηριστικά του ασφαλιστικού προϊόντος με τρόπο αντικειμενικό και κατανοητό ώστε να αποφασίσει αφού έχει ενημερωθεί επαρκώς για τις καλύψεις, δικαιώματα και υποχρεώσεις του.
3. Παραδίδει το Έντυπο Πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν σε έντυπη μορφή ή άλλο σταθερό μέσο.
4. Παρέχει συμβουλή (τους λόγους για την ικανοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων).

## Τρόποι Ενημέρωσης

Οι προαναφερόμενες πληροφορίες παρέχονται στον πελάτη εγγράφως, δωρεάν, στα Ελληνικά, με σαφήνεια και ακρίβεια ώστε να είναι κατανοητές. Οι πληροφορίες επιτρέπεται να παρέχονται:

1. Σε σταθερό μέσο (πλην του χαρτιού) εφόσον:

- Η χρήση του σταθερού μέσου είναι κατάλληλη στο πλαίσιο της επιχειρηματικής σχέσης διανομέα – πελάτη, και
  - Έχει δοθεί η δυνατότητα επιλογής και ο πελάτης επέλεξε το σταθερό μέσο.
2. Μέσω ιστότοπου
- Εάν απευθύνονται προσωπικά στον πελάτη, ή
  - Εφόσον τηρούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:
    - Η παροχή αυτών των πληροφοριών είναι κατάλληλη στο πλαίσιο της επιχειρηματικής σχέσης διανομέα – πελάτη
    - Έχει συναινέσει
    - Έχει ενημερωθεί ηλεκτρονικά για τη διεύθυνση του δικτυακού τόπου και το σημείο αυτού με τις σχετικές πληροφορίες
    - Οι πληροφορίες παραμένουν διαθέσιμες για όσο χρόνο είναι εύλογο να τις αναζητά ο πελάτης.