

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΠΑΤΗ

Μαργαρίτα Αντωνάκη

Μαρία Φαράντου



Μάιος, 2022

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή – Έννοια και Συνέπειες ασφαλιστικής απάτης	3
2. Παραδείγματα ασφαλιστικής απάτης	5
3. Δράσεις ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης	7
4. Στοχευμένη έρευνα της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) για τις δράσεις κατά της ασφαλιστικής απάτης της Ολλανδικής, Ισπανικής και Γαλλικής ασφαλιστικής αγοράς ..	15
5. Πολυετές Πλάνο Δράσεων Ε.Α.Ε.Ε. για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης	46
6. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών Ε.Α.Ε.Ε. για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης	48
7. Πρότυπα Συμπεριφοράς και Υποχρεώσεις που απορρέουν από το Πρωτόκολλο	50

1. Εισαγωγή – Έννοια και Συνέπειες ασφαλιστικής απάτης

➤ Εισαγωγή

Η ασφαλιστική απάτη **αναγνωρίζεται σήμερα διεθνώς** ως ένα από τα πλέον σοβαρά και πολύπλοκα ζητήματα, τα οποία οφείλει να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική βιομηχανία.

Κάθε απατηλή ασφαλιστική περίπτωση **είναι επιβλαβής για τον κλάδο**, καθώς πλήττει την αξιοπιστία και την ακεραιότητά του, μειώνει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας προς αυτόν, ενώ παράλληλα προκαλεί δαπανηρές επιβαρύνσεις στους ασφαλιστές. Κυρίως, όμως, η ασφαλιστική απάτη **λειτουργεί σε βάρος της κοινωνίας των ασφαλισμένων προσώπων**, καθώς **εξαντλεί, χωρίς νόμιμη αιτία**, τα κεφάλαια που καταβάλλονται από τους καλόπιστους ασφαλισμένους, οδηγώντας σε επιβαρύνσεις στα ασφάλιστρα.

➤ Τι είναι η ασφαλιστική απάτη;

Ασφαλιστική απάτη είναι η εκμετάλλευση ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου για την απόκτηση κέρδους.

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

Η έννοια της ασφαλιστικής απάτης περιλαμβάνει τόσο την **εξωτερική** όσο και την **εσωτερική** απάτη.

Η ασφαλιστική απάτη **υπονομεύει το σύστημα της ασφάλισης**, καθώς οι απατηλές αξιώσεις απορροφούν **χωρίς νόμιμη αιτία** τα ασφάλιστρα που πληρώνονται από τους καλόπιστους ασφαλισμένους για την κάλυψη των **γνήσιων, αλλά αβέβαιων μελλοντικών ζημιών** τους.

Η ασφαλιστική απάτη αφορά όλους τους τύπους ασφάλισης: **τις ασφαλίσσεις Ζημιών, τις ασφαλίσσεις Ζωής και τις ασφαλίσσεις Υγείας**.

Η ασφαλιστική απάτη μπορεί να **διαπράττεται**:

- ευκαιριακά ή οργανωμένα
- στο στάδιο της ανάληψης του κινδύνου **ή και**
- στο στάδιο της καταβολής της αποζημίωσης

Η ασφαλιστική απάτη εκδηλώνεται, συνήθως, με τη **μορφή**:

- απόκρυψης, παραποίησης στοιχείων είτε κατά το στάδιο της ανάληψης του κινδύνου είτε κατά το στάδιο της αποζημίωσης
- υπερτιμολογηθείσας απαίτησης αποζημίωσης
- εικονικής / φανταστικής απαίτησης αποζημίωσης
- δόλιας πραγμάτωσης της ασφαλιστικής περίπτωσης

➤ **Συνέπειες**

Η ασφαλιστική απάτη έχει τις ακόλουθες, κυρίως, **συνέπειες**:

- **κοστίζει και επιβαρύνει άδικα τον ειλικρινή και καλόπιστο ασφαλισμένο**, ο οποίος καλείται να πληρώσει αυξημένα ασφάλιστρα για την κάλυψη των δόλιων απαιτήσεων,
- η αναγκαία διερεύνηση των αξιώσεων από τους ασφαλιστές **καθυστερεί την καταβολή αποζημιώσεων** ακόμη και για τις γνήσιες απαιτήσεις,
- **συνδέεται συχνά με την απάτη και την εγκληματικότητα σε άλλους τομείς**, όπως την απάτη στην κοινωνική ασφάλιση αλλά και το οργανωμένο έγκλημα,
- **δεν είναι έγκλημα χωρίς θύματα**: πολλές ασφαλιστικές απάτες θέτουν σε κίνδυνο αθώους ανθρώπους, όπως, π.χ. σε περίπτωση δόλιων εμπρησμών. Το ανθρώπινο κόστος είτε πρόκειται για οικονομική απώλεια, σωματική βλάβη ή συναισθηματική δυσφορία, που μπορεί να είναι αποτέλεσμα της ασφαλιστικής απάτης, είναι σημαντικό.

Εκτιμώμενο κόστος ασφαλιστικής απάτης στην Ευρώπη (2017: πηγή Insurance Europe)

- Σύμφωνα με την τελευταία δημοσιευμένη μελέτη της Insurance Europe (δημοσίευση 2019 - Insurance fraud: not a victimless crime) και από τον συνδυασμό των διαθέσιμων στοιχείων από τις ενώσεις μέλη της IE για τις **ανιχνευμένες και ανεξιχνίαστες** περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης, **εκτιμάται** ότι υπήρξαν περίπου **€13 δισ. δόλιες αξιώσεις στην Ευρώπη το 2017**.

- Η γενικότερη εκτίμηση είναι ότι η ασφαλιστική απάτη **ξεπερνά το 10% των συνολικών αποζημιώσεων** που πληρώνονται στην Ευρώπη και διαφέρει από χώρα σε χώρα.

2. Παραδείγματα ασφαλιστικής απάτης

Ενδεικτικά παραδείγματα ασφαλιστικής απάτης είναι τα εξής:

- Μια υποτιθέμενα επιβεβλημένη για ιατρικούς λόγους επέμβαση που στην πραγματικότητα ήταν αισθητική επέμβαση.
- Η αναγγελία κλοπής αυτοκινήτου, όταν στην πραγματικότητα ο ιδιοκτήτης είχε πουλήσει το αυτοκίνητο στο εξωτερικό.
- Η υποτιθέμενη κλοπή κοσμημάτων, όταν στην πραγματικότητα οι αποδείξεις αγοράς ήταν ψεύτικες.
- Μια πυρκαγιά σε περιουσία που στην πραγματικότητα προκλήθηκε ηθελημένα από τον ίδιο τον ιδιοκτήτη.

Αξιοσημείωτες περιπτώσεις αποκάλυψης ασφαλιστικής απάτης

➤ μέσω Facebook

Ασφαλιστική απάτη αποκαλύφθηκε από ασφαλιστική εταιρία στη Μ. Βρετανία μέσω του facebook, όταν θύμα τροχαίου που επικαλούνταν ότι είχε υποστεί σοβαρό τραυματισμό στην πλάτη και ότι είχε περιοριστεί για ιατρικούς λόγους στο σπίτι του, ανέβαζε την ίδια περίοδο στο διαδίκτυο φωτογραφίες από τις διακοπές του στην Ιταλία.

Μετά από την αποκάλυψη της απάτης εις βάρος της ασφαλιστικής εταιρίας, το δικαστήριο επέβαλε στον δήθεν «ζημιωθέντα» ποινή φυλάκισης εννέα (9) μηνών. Ο «ζημιωθείς» είχε καταθέσει αγωγή σε βάρος ηλικιωμένου αυτοκινητιστή, ζητώντας αποζημίωση (με εξαψήφιο ποσό), για ηθική βλάβη, λόγω του σοβαρότατου δήθεν τραυματισμού του στην πλάτη.

Ωστόσο, η ασφαλιστική εταιρία ανακάλυψε φωτογραφίες όπου το εν λόγω «θύμα» απολάμβανε τις διακοπές του, αποδεικνύοντας ότι οι αξιώσεις και τα στοιχεία σχετικά με τα τραύματα του αλλά και την επιβάρυνση της ψυχικής του υγείας ήταν υπερβολικά.

Όσον αφορά στο απόρρητο του facebook, το δικαστήριο έκρινε ότι, εφόσον οι χρήστες έχουν ανοιχτό profile και υπάρχουν βάσιμες υποψίες για απάτη, τότε δεν ισχύει το απόρρητο της επικοινωνίας τους.

➤ Μακάβρια ασφαλιστική απάτη 1,2 εκ.€

Μια από τις πιο περίεργες και πρωτότυπες ασφαλιστικές απάτες απασχόλησε τη δικαιοσύνη στις ΗΠΑ με θύματα δύο ασφαλιστικές εταιρίες και το ύψος της ζημίας να φθάνει τα \$1,2 εκατ.

Μια πρώην υπάλληλος νεκροτομείου στο Los Angeles καταδικάστηκε για εξαπάτηση ασφαλιστικών εταιριών, αφού οργάνωσε ψεύτικη κηδεία, βάζοντας μέσα στο φέρετρο την τέφρα μιας κούκλας και μέρη αγελαδινού κρέατος. Η 67χρονη υπάλληλος κρίθηκε ένοχη και αντιμετωπίζει ποινή φυλάκισης μέχρι και 90 ετών.

Η υπάλληλος του νεκροτομείου μαζί με άλλους δύο συνεργούς έβγαλαν πλαστό πιστοποιητικό θανάτου, μετέπειτα αγόρασαν τάφο και κήδεψαν τον ανύπαρκτο νεκρό, για τον οποίο είχαν προηγουμένως φροντίσει να συνάψουν ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής. Μάλιστα, χρέωσαν αρκετές ασφαλιστικές εταιρείες με αποζημιώσεις θανάτου \$1,2 εκατ. για κάποιον που δεν είχε πεθάνει. Ωστόσο, δύο ασφαλιστικές εταιρίες υποψιάστηκαν ότι κάτι δεν πήγαινε καλά και, μετά από έρευνα, ανακάλυψαν το σχέδιο της υπαλλήλου.

➤ **Κλοπή πολυτελούς αυτοκινήτου στην Ελλάδα**

Την ασφαλιστική απάτη της κλοπής του πολυτελούς αυτοκινήτου του σκαρφίστηκε ένας επιχειρηματίας από περιοχή της Θεσσαλίας, προκειμένου να εισπράξει από την ασφαλιστική του εταιρία το ποσό των €50.000 για να καλύψει τρέχουσες υποχρεώσεις του. Σύμφωνα με τα τοπικά μέσα ενημέρωσης, μετά από έρευνα της Υποδιεύθυνσης Ασφάλειας Βόλου, αποδείχθηκε ότι το «θύμα» ήταν ο ... δράστης της κλοπής.

Ο 43χρονος από τη Λάρισα μετέβη στην Αστυνομική Διεύθυνση Μαγνησίας για να δηλώσει την κλοπή του οχήματός του. Η Υποδιεύθυνση Ασφάλειας Βόλου ξεκίνησε προανάκριση. Οι αστυνομικοί υποψιάστηκαν ότι κάτι έκρυβε όταν, στην ένορκη κατάθεση που έδωσε, δήλωσε ότι η πολυτελής Mercedes μεγάλου κυβισμού είχε κλαπεί από κεντρικό σημείο της πόλης και μάλιστα σε ώρες αιχμής, πράγμα ασυνήθιστο στην περιοχή.

Η έρευνα αποκάλυψε ότι ο 43χρονος δήλωσε την κλοπή για να εξασφαλίσει τα €50.000 της ασφάλειας που θα τον βοηθούσαν να καλύψει ένα μέρος των χρεών του. Αμέσως, συνελήφθη για ψευδορκία, άσκοπη κινητοποίηση της Αστυνομίας και απόπειρα ασφαλιστικής απάτης σε βάρος ασφαλιστικής εταιρίας.

3. Δράσεις ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις σε **ευρωπαϊκό επίπεδο** αλλά και **διεθνώς** θεωρούν ότι αποτελεί **υποχρέωση και κοινωνική ευθύνη** τους να λαμβάνουν **όλα τα αναγκαία μέτρα** για την ενεργό πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.

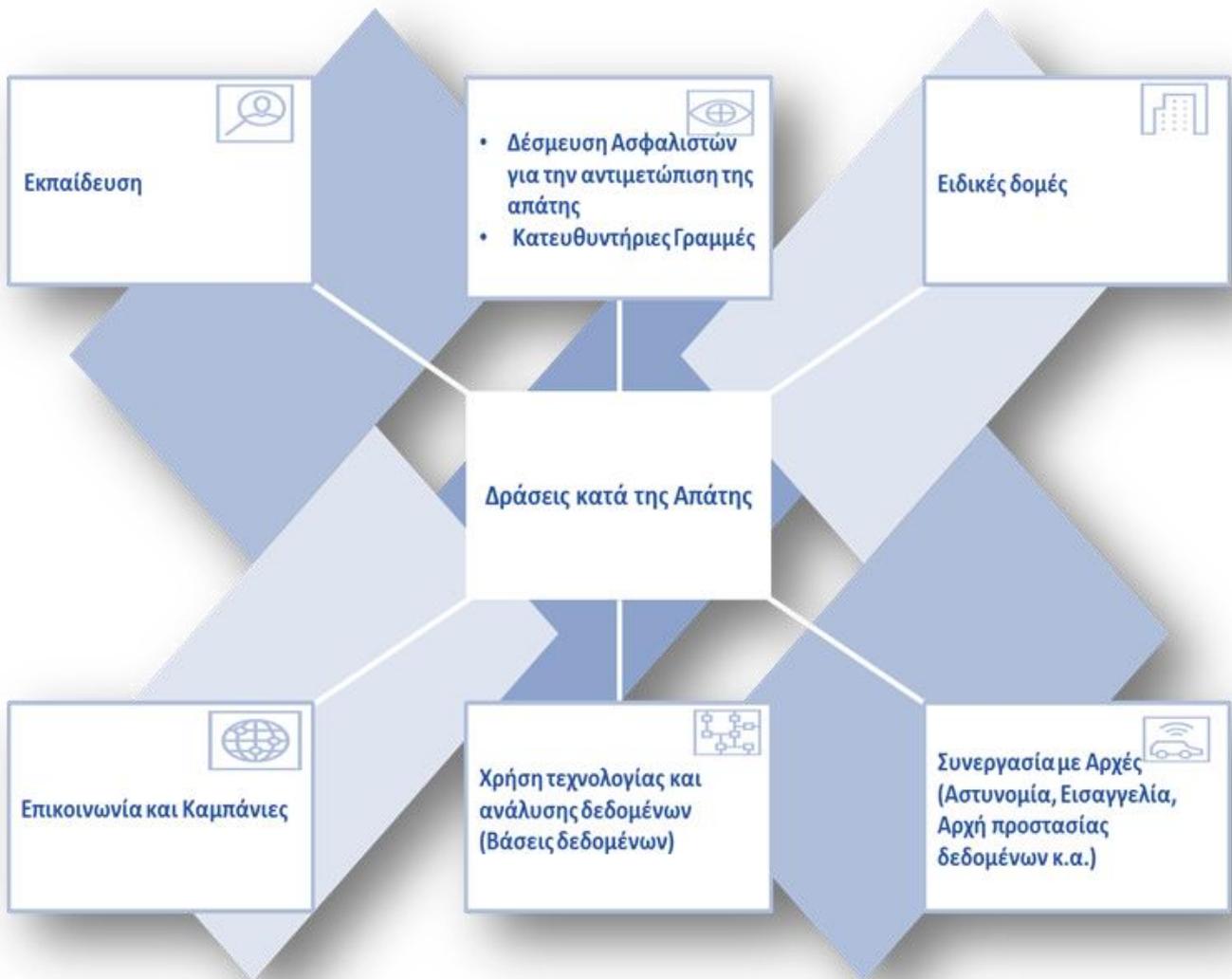
Οι ασφαλιστές, συγκεκριμένα, πιστεύουν ότι είναι κρίσιμο και αναγκαίο το **επίπεδο ελέγχου της ασφαλιστικής απάτης να είναι υψηλό σε ολόκληρο τον κλάδο**, προκειμένου να περιορίζεται στο ελάχιστο η πιθανότητα απάτης και – εκεί που εντοπίζεται – να αντιμετωπίζεται με τον πλέον αποτελεσματικό και «ηχηρό» τρόπο, ώστε τα χρήματα που εμπιστεύεται η κοινωνία στον ασφαλιστικό κλάδο να χρησιμοποιούνται για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται και, παράλληλα, να προστατεύονται η αξιοπιστία, η φήμη και η φερεγγυότητα του κλάδου.

Για τους λόγους αυτούς, η πρόληψη και η αποτελεσματική αντιμετώπιση της απάτης αποτελεί **βασική προτεραιότητα** για όλους τους ασφαλιστές και τις Ενώσεις τους σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η δραστηριοποίηση της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της απάτης περιλαμβάνει **πολύπλευρες δράσεις και πρωτοβουλίες**, οι οποίες εμπίπτουν στις ακόλουθες βασικές κατηγορίες:

- Δημιουργία σε εθνικό επίπεδο Ειδικών Οργάνων/Ομάδων έρευνας και διαχείρισης της ασφαλιστικής απάτης
- Ενίσχυση συνεργασίας με τις Αρχές επιβολής του νόμου (Αστυνομία και άλλες διωκτικές Αρχές)
- Παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης για θέματα ασφαλιστικής απάτης
- Επικοινωνία και Ανάδειξη προβλήματος με ολοκληρωμένες ενημερωτικές εκστρατείες
- Χρήση νέων τεχνολογιών και βάσεων δεδομένων για την καταπολέμηση της απάτης

Ακολουθεί Πίνακας με τις κυριότερες Δράσεις Ευρωπαϊκών Αγορών και Ενώσεων



Ακολουθούν επιλεγμένα **παραδείγματα πρωτοβουλιών (ανά κατηγορία δράσεων)** που αναλαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο από διάφορες ασφαλιστικές αγορές και τις Ενώσεις τους.

➤ **Δέσμευση ασφαλιστών για την αντιμετώπιση της απάτης**

- Στην Ολλανδία, οι εταιρίες μέλη της Ολλανδικής Ένωσης Ασφαλιστών (VVN) ακολουθούν /δεσμεύονται από το **ειδικό Πρωτόκολλο Ασφαλιστές και Έγκλημα** για την οργάνωσή τους στα θέματα απάτης.
 - Το Πρωτόκολλο **συνιστά** στις εταιρίες:
 - τη **δημιουργία Ειδικού Τμήματος** για την απάτη,
 - ή και τον **ορισμό Fraud Control Coordinator** για την επαφή τους με την Ένωση, τις άλλες εταιρίες και την Αστυνομία.

Η Ολλανδική Ένωση Ασφαλιστών (VVN) δεν εμπλέκεται στη διαμόρφωση της δομής κάθε εταιρίας. Ωστόσο, **κάθε δύο (2) χρόνια ελέγχει** το επίπεδο συμμόρφωσης των επιχειρήσεων μελών της με το Πρωτόκολλο και προτείνει βελτιώσεις, όπου χρειάζεται.

➤ **Δημιουργία σε εθνικό επίπεδο Ειδικών Οργάνων/Ομάδων έρευνας και διαχείρισης της ασφαλιστικής απάτης**

- Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, δημιουργήθηκε το 2006 το **Insurance Fraud Bureau (IFB)**. Το IFB είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και χρηματοδοτείται από την ασφαλιστική αγορά. Ασχολείται αποκλειστικά και μόνο με την πρόληψη και ανίχνευση της ασφαλιστικής απάτης. Συντονίζει τις προσπάθειες της ασφαλιστικής βιομηχανίας για τον εντοπισμό οργανωμένων δικτύων απάτης και συνεργάζεται στενά με την Αστυνομία και άλλα δημόσια όργανα επιβολής του νόμου. Ενθαρρύνει και βοηθά τους ανθρώπους να αναφέρουν ύποπτες περιπτώσεις ή γνωστές απάτες ανώνυμα μέσω γραμμής cheatline που έχει δημιουργήσει και επικοινωνήσει με το καταναλωτικό κοινό.
- Στη **Γαλλία**, οι ασφαλιστές δημιούργησαν το 1989 τον **ALFA**, έναν οργανισμό, επίσης, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα για τη διαχείριση/διερεύνηση ύποπτων ασφαλιστικών απαιτήσεων. Ο ALFA έχει στόχο την προώθηση δράσεων για την καταπολέμηση της απάτης, διαμορφώνοντας τα κατάλληλα εργαλεία για να συνδράμει την ασφαλιστική αγορά προς αυτή την κατεύθυνση. Οι δράσεις του περιλαμβάνουν την εκπαίδευση και την πιστοποίηση ερευνητών απάτης, την παροχή συμβουλών προς τις ασφαλιστικές εταιρίες σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης δόλιων υποθέσεων που εμπλέκουν περισσότερους ασφαλιστές αλλά και εις ό,τι αφορά τη διαχείριση των σχέσεων της ασφαλιστικής αγοράς με τις Αρχές επιβολής του νόμου.
- Στη **Νορβηγία**, η Ένωση Χρηματοπιστωτικού Τομέα (Finance Norway), στην οποία μετέχουν και ασφαλιστικές εταιρίες αλλά και η Νορβηγική Ένωση Ασφαλιστών, συνεργάζεται επισήμως από το 2009 με τον **Εθνικό Οργανισμό για την Ευημερία (NAV)**, με σκοπό τον εντοπισμό και αντιμετώπιση της απάτης γενικά. Το 2019 υιοθετήθηκε νόμος ο οποίος επέτρεψε τη συνεργασία μεταξύ της Finance Norway (συμπεριλαμβανομένης της ασφαλιστικής αγοράς), και του NAV με σκοπό την αλληλοενημέρωση για ύποπτες περιπτώσεις απάτης.

Ο στόχος της ανταλλαγής πληροφοριών είναι να εντοπιστούν όσοι εξαπατούν το σύστημα, καθώς πολλοί που έχουν διαπράξει ασφαλιστική απάτη έχουν, επίσης, διαπράξει απάτη και σε άλλους τομείς. Στο πλαίσιο αυτό, οι ανωτέρω φορείς διοργανώνουν κοινά σεμινάρια και ομάδες εργασίας με εκπροσώπους τόσο της NAV όσο και της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

➤ **Ενίσχυση συνεργασίας με τις Αρχές επιβολής του νόμου (Αστυνομία και άλλες διωκτικές Αρχές)**

- Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, το έτος 2012, δημιουργήθηκε το **Insurance Fraud Enforcement Department (IFED)**, ως **Τμήμα/Διεύθυνση της Αστυνομίας** του Λονδίνου το οποίο χρηματοδοτείται από τις ασφαλιστικές εταιρίες. Είναι μια εξειδικευμένη αστυνομική μονάδα η οποία είναι εξ ολοκλήρου αφοσιωμένη στην καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης. Διαδραματίζει, επίσης, καθοριστικό ρόλο στην πρόληψη της απάτης, μέσω της διεξαγωγής εκστρατειών ευαισθητοποίησης και της δημοσιοποίησης των επιτυχιών της στο καταναλωτικό κοινό με σκοπό την αποτροπή.
- Στη **Γαλλία**, ο **ALFA** υπέγραψε **συμφωνία ανταλλαγής πληροφοριών** με το Υπουργείο Εσωτερικών. Επιπλέον, ένας ανεξάρτητος αστυνομικός έχει ενταχθεί στον Οργανισμό, προκειμένου να διευκολύνει τη συνεργασία με τους κρατικούς φορείς.
- Στην **Ολλανδία**, οι ασφαλιστές εφαρμόζουν συγκεκριμένη διαδικασία – μηχανισμό για την καταπολέμηση της απάτης, την οποία ονομάζουν **«Άμεση απόδοση ευθύνης στους δράστες της απάτης»**. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την ακύρωση ασφαλιστηρίων συμβολαίων, την καταχώριση προσωπικών δεδομένων στην εθνική βάση δεδομένων για την ασφαλιστική απάτη αλλά και τη διεκδίκηση αποζημίωσης από του δράστες της απάτης ύψους € 532 από ένα ειδικό για το σκοπό αυτό ίδρυμα. Το ίδρυμα αυτό βρίσκεται υπό την σκέπη του Υπουργείου Δικαιοσύνης και Ασφάλειας και λειτουργεί υπό την εποπτεία της Εθνικής Αστυνομίας. Σύμφωνα με στοιχεία του Ιδρύματος, καταβάλλεται ποσοστό άνω του 70% των απαιτήσεων αποζημίωσης που διεκδικούνται από τους δράστες της απάτης.
- Στη **Φινλανδία**, η Ένωση Ασφαλιστών (FFI) έχει ξεκινήσει συνεργασία με το **Εθνικό Γραφείο Ερευνών** με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Αστυνομίας και ασφαλιστικών εταιριών.
- Στην **Κροατία**, το 2002 η Ένωση Ασφαλιστών υιοθέτησε **Πρωτόκολλο Συνεργασίας για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης**. Το πρωτόκολλο αυτό επισημοποιεί και τυποποιεί τη συνεργασία μεταξύ ασφαλιστών και τρίτων, όπως η αστυνομία, το δικαστικό σώμα και άλλοι οργανισμοί. Το πρωτόκολλο έχει διεθνή εμβέλεια και υπογράφεται από διάφορες άλλες εθνικές ασφαλιστικές ενώσεις της ευρύτερης περιοχής, όπως της Αυστρίας, της Τσεχίας, της Σλοβενίας και της Ουγγαρίας.
- Στην **Ισπανία**, σχεδόν όλες οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις έχουν ορίσει **εκπροσώπους** για τη διερεύνηση της απάτης, οι οποίοι έχουν **πρόσβαση σε μία εμπιστευτική βάση δεδομένων της αστυνομίας** σχετικά με τρέχουσες έρευνες.

- Στη **Δανία**, οι ασφαλιστές προτρέπονται να αναφέρουν στην αστυνομία κάθε τεκμηριωμένη απάτη.
 - **Πολλές εθνικές ενώσεις ασφαλιστών** έχουν εγκαινιάσει **συνεργασία με την Europol και την Interpol** με σκοπό την καλύτερη δυνατή **εκπαίδευση και κατάρτιση** για θέματα ασφαλιστικής απάτης όλων των εμπλεκόμενων Αρχών επιβολής του νόμου (Αστυνομία και λοιπές διωκτικές Αρχές), αλλά και των ίδιων των ασφαλιστών. Οι προσπάθειες αυτές είναι ιδιαίτερα σημαντικές, καθώς, από στοιχεία των ανωτέρω οργανισμών, προκύπτει ότι οι εν λόγω ενδιαφερόμενοι συχνά αγνοούν τους απλούς οπτικούς ελέγχους που μπορούν να γίνουν για τον εντοπισμό για παράδειγμα πιθανών κλεμμένων ιδιωτικών ή εμπορικών οχημάτων.
- **Παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης για θέματα ασφαλιστικής απάτης**
- Στη **Δανία**, η Ένωση Ασφαλιστών (F&P) διοργανώνει **σεμινάρια** για την ασφαλιστική απάτη, απευθυνόμενα **στα μέλη της**. Τα σεμινάρια αφορούν την ασφαλιστική απάτη γενικά, αλλά μπορεί να επικεντρώνονται και σε συγκεκριμένους τομείς, όπως στα αυτοκίνητα, στις απάτες μέσω διαδικτύου, στις απάτες στην περίπτωση ασφάλισης περιεχομένου κατοικίας, κ.ο.κ.. Τα σεμινάρια απευθύνονται σε όσους εργάζονται στον τομέα της ανίχνευσης απάτης, συμπεριλαμβανομένων των ερευνητών, των επικεφαλής διαχείρισης ζημιών και εν γένει των διακανονιστών ζημιών. Η Ένωση Ασφαλιστών διοργανώνει, επίσης, **εκπαιδευτικά σεμινάρια στην Αστυνομική Ακαδημία** της χώρας σχετικά με τον τρόπο καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης.
 - Στη **Γερμανία**, παρέχεται ετήσια εκπαίδευση στους διακανονιστές ζημιών με σκοπό να ενημερωθούν ως προς το πώς να ανιχνεύουν και να καταπολεμούν την απάτη. Η κατάρτιση διεξάγεται από επαγγελματίες του κλάδου της ασφάλισης, νομικούς συμβούλους, εξειδικευμένους τεχνικούς, αστυνομικούς και ιατρούς επιστήμονες.
 - Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, η Ένωση Ασφαλιστών (ABI) δημοσιεύει κατευθυντήριες γραμμές, με τίτλο «Αποτελεσματικές πρακτικές καταπολέμησης της απάτης», με τη μορφή checklist καταλόγου για την ενημέρωση, εκπαίδευση και διευκόλυνση των μικρότερων σε μέγεθος ασφαλιστικών επιχειρήσεων.
 - Στη **Φινλανδία**, η Ένωση Ασφαλιστών διοργανώνει τα τελευταία 35 χρόνια εκπαιδευτικά σεμινάρια σε συνεργασία με την αστυνομία, άλλες αρχές αλλά και τα μέσα ενημέρωσης. Η Ένωση Ασφαλιστών δημοσιεύει, επίσης, «Οδηγίες καλής πρακτικής για την διεξαγωγή έρευνας στον ασφαλιστικό τομέα». Το εγχειρίδιο των οδηγιών αυτών προορίζεται για εκπαιδευτικούς σκοπούς, αλλά και προς χρήση του από όσους διερευνούν θέματα ή περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης.

- Στη **Σουηδία**, η Ένωση Ασφαλιστών έχει εκδώσει κατευθυντήριες γραμμές για τις μονάδες έρευνας (investigation units), προκειμένου να διασφαλίσει την εφαρμογή υψηλών προτύπων και κανόνων δεοντολογίας στη διεξαγωγή ερευνών από την ασφαλιστική αγορά.

➤ **Επικοινωνία και Ανάδειξη του προβλήματος με ολοκληρωμένες ενημερωτικές εκστρατείες**

Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, στη **Νορβηγία**, στη **Φινλανδία**, στη **Σουηδία** και σε άλλα κράτη μέλη, πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια ολοκληρωμένες δράσεις επικοινωνίας για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με το φαινόμενο και τις επιπτώσεις της ασφαλιστικής απάτης. Στο πλαίσιο αυτό και για τη στήριξη της επικοινωνιακής πολιτικής, πραγματοποιήθηκαν συστηματικές έρευνες για τη συμπεριφορά των καταναλωτών, τα αποτελέσματα των οποίων επικοινωνήθηκαν στο κοινό. Οι έρευνες αυτές αφορούσαν είτε το σύνολο των καταναλωτών είτε συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών, αναλόγως της στόχευσης της επικοινωνιακής πολιτικής.

- Η **Νορβηγική Ένωση**, για παράδειγμα, επικεντρώθηκε στους νέους καταναλωτές, οι οποίοι φάνηκε από τις έρευνες ότι δεν γνωρίζουν επαρκώς τι είναι ασφαλιστική απάτη και τις δυσμενείς επιπτώσεις της στο σύνολο των ασφαλισμένων καταναλωτών.
- Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, η επικοινωνιακή καμπάνια της Αγγλικής Ένωσης (ABI) και του Insurance Fraud Bureau απευθυνόταν στους ταξιδιώτες και είχε ως στόχο της τον περιορισμό έγερσης απατηλών απαιτήσεων, σχετιζόμενων με ταξίδια και τη διάρκειά τους.
- Στη **Φινλανδία**, το τελευταίο χρονικό διάστημα έχει αναδειχθεί από την Ένωση Ασφαλιστών σε συνεργασία με τα μέσα ενημέρωσης το πρόβλημα που έχει ανακύψει σε πολλά τροχαία ατυχήματα, κατά τα οποία οι ζημιωθέντες υποβάλλουν υπερβάλλουσες απαιτήσεις αποζημίωσης για σωματικές βλάβες, στηριζόμενοι σε γνωματεύσεις συγκεκριμένων νευρολόγων αλλά και ιατρικών συμβούλων ασφαλιστικών εταιριών. Για τις απαιτήσεις αυτές ασκούνται αγωγές από συγκεκριμένες δικηγορικές εταιρίες. Η ανάδειξη του ζητήματος αυτού έχει θετικό αντίκτυπο για την ασφαλιστική αγορά, καθώς έχει προκαλέσει πολλές συζητήσεις στα μέσα ενημέρωσης και πλέον απασχολεί και το Κοινοβούλιο.
- Στη **Σουηδία**, τέλος, κατά τα έτη 2017-2018, η Ένωση Ασφαλιστών χρηματοδότησε μια ανεξάρτητη επιτροπή εμπειρογνομόνων για την αξιολόγηση των τάσεων του εγκλήματος, συμπεριλαμβανομένης της δραματικής αύξησης των περιπτώσεων απάτης κατά την τελευταία δεκαετία. Η Επιτροπή υπέβαλε συγκεκριμένες προτάσεις για τον περιορισμό αυτής της τάσης, οι οποίες έτυχαν ευρείας προσοχής των μέσων ενημέρωσης. Πολλές από τις προτάσεις της Επιτροπής αναγνωρίστηκαν από την κυβέρνηση και τις αρμόδιες αρχές.

➤ Χρήση νέων τεχνολογιών και βάσεων δεδομένων για την καταπολέμηση της απάτης

Οι ασφαλιστές σε ολόκληρη την Ευρώπη χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο εργαλεία big data για την ανίχνευση περιπτώσεων απάτης μέσω της αντιστοίχισης στοιχείων από διαφορετικές βάσεις δεδομένων (π.χ. στοιχεία των φορολογικών αρχών και άλλων βάσεων δεδομένων). Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα ακόλουθα παραδείγματα:

- Στο **Ηνωμένο Βασίλειο**, έχει δημιουργηθεί ειδική βάση δεδομένων για περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης (Insurance Fraud Register, IFR), την οποία διαχειρίζεται το Insurance Fraud Bureau σε συνεργασία με την Ένωση Ασφαλιστών (ABI). Το IFR είναι η πρώτη βάση δεδομένων του Ηνωμένου Βασιλείου με αποδεδειγμένες απάτες και απατεώνες. Καταγράφει λεπτομέρειες για τις απάτες που έχουν διαπραχθεί για όλους τους τύπους ασφάλισης και σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής του ασφαλιστικού προϊόντος. Στην παραπάνω βάση δεδομένων συμμετέχει περίπου το 80% της ασφαλιστικής αγοράς κατά ζημιών.
- Στην **Ιταλία**, από το έτος 2017 λειτουργεί μία ολοκληρωμένη βάση δεδομένων για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης (AIA), την οποία διαχειρίζεται η Εποπτική Αρχή. Η βάση δεδομένων AIA περιλαμβάνει εκατομμύρια στοιχεία για τα οχήματα, όπως, ενδεικτικά στοιχεία ταξινόμησης, αδειών οδήγησης, ασφαλιστηρίων συμβολαίων, ζημιωθέντων, μαρτύρων, πραγματογνωμόνων,... Η βάση δεδομένων AIA λειτουργεί επί τη βάσει δεικτών απάτης. Όπως αναφέρθηκε, η Εποπτική Αρχή διαχειρίζεται τη βάση δεδομένων και η παροχή στοιχείων είναι υποχρεωτική για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν πρόσβαση στη βάση δεδομένων και χρησιμοποιούν τα δεδομένα για να βοηθηθούν στην ανίχνευση απάτης.
- Στην **Ισπανία**, η Ένωση Ασφαλιστών (UNESPA) δημιούργησε δύο κοινές βάσεις δεδομένων, όπου η μία αφορά περιπτώσεις ζημιών ολικής καταστροφής στην ασφάλιση αυτοκινήτων και η άλλη αφορά ζημιές από ασφάλιση κατοικίας και επιχειρήσεων. Οι ανωτέρω βάσεις δεδομένων τροφοδοτούνται με στοιχεία από όλες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και βοηθούν τους ασφαλιστές που έχουν πρόσβαση στα δεδομένα αυτά να ανιχνεύσουν, ενδεχόμενες, απάτες στα αρχικά στάδια τους.
- Στη **Σουηδία**, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν προηγμένους αναγνώστες - κλειδιών για να επιβεβαιώσουν ότι τα κλειδιά των αυτοκινήτων που προσκομίζονται για την υποστήριξη μιας απαίτησης για κλεμμένο όχημα είναι αυτά που ανήκουν στο αυτοκίνητο που φέρεται να έχει κλαπεί. Επίσης, στη Σουηδία, οι ασφαλιστικές εταιρείες άρχισαν να εφαρμόζουν αυτοματοποιημένα εργαλεία για την καταπολέμηση της απάτης στις διαδικασίες διεκπεραίωσης αξιώσεων για την επιλογή ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης.

- Στη **Σλοβενία**, όλες οι ασφαλιστικές εταιρείες συλλέγουν, αναλύουν και μοιράζονται πληροφορίες για την καταπολέμηση της απάτης σε καθημερινή βάση. Για κάθε ύποπτη περίπτωση απάτης, αίτημα έρευνας αποστέλλεται μέσω μιας δικτυακής πύλης ανταλλαγής πληροφοριών σε όλες τις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες, οι οποίες μπορούν να ελέγχουν στα μητρώα τους εάν διατηρούν, επίσης, ύποπτες υποθέσεις για τα κατονομαζόμενα άτομα, συμπεριλαμβανομένου ιστορικού απαιτήσεων ή/και περιστατικά αναλήψεων κινδύνων. Σύμφωνα με τους Σλοβένους, η δικτυακή πύλη λειτουργεί εναρμονιζόμενη με τους ισχύοντες κανόνες GDPR. Στο μέλλον, στοχεύουν στην ανάπτυξη ενός αυτοματοποιημένου συστήματος που θα προειδοποιεί τις ασφαλιστικές εταιρείες για τις ύποπτες περιπτώσεις.

4. Στοχευμένη έρευνα της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) για τις δράσεις κατά της ασφαλιστικής απάτης της Ολλανδικής, Ισπανικής και Γαλλικής ασφαλιστικής αγοράς

Η Ε.Α.Ε.Ε. τα τελευταία δύο (2) χρόνια ασχολήθηκε συστηματικά με τη διερεύνηση των βέλτιστων πρακτικών και μεθόδων που εφαρμόζονται σε άλλες ευρωπαϊκές αγορές για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής ήταν η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου Πλάνου Δράσεων της Ε.Α.Ε.Ε. και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων μελών της στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας αυτής, πραγματοποιήθηκαν συνεχείς τηλεδιασκέψεις εργασίας με τις Ενώσεις Ασφαλιστών της Ολλανδίας, της Ισπανίας αλλά και με τον ALFA, τον ειδικό Οργανισμό για τα θέματα καταπολέμησης της απάτης της Γαλλικής Ασφαλιστικής Αγοράς.

Κοινή συνισταμένη των δράσεων που αναλαμβάνονται στις ανωτέρω ευρωπαϊκές χώρες είναι η αδιαμφισβήτητη αναγνώριση του έννομου συμφέροντος της ασφαλιστικής αγοράς και της συντριπτικής πλειονότητας των ασφαλισμένων να προστατευθούν και να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα της ασφαλιστικής απάτης που διαπράττεται από λίγους. Σε αυτή την προσπάθεια, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι Ενώσεις τους βρίσκονται σε στενότερη συνεργασία και επικοινωνία με τις εθνικές Κυβερνήσεις, τις αρμόδιες διωκτικές αρχές, καθώς και τις εθνικές Αρχές Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ.), προκειμένου να διασφαλίζεται η εναρμόνιση των δράσεων τους για την καταπολέμηση της απάτης με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων αλλά και γενικότερα.

Οι ανωτέρω ασφαλιστικές αγορές (Ολλανδική, Ισπανική και Γαλλική) αναπτύσσουν πολύπλευρες δράσεις για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, με ιδιαίτερη, ωστόσο, έμφαση στις ασφαλίσσεις ζημιών. Επιπλέον, παρουσιάζουν διαφορετική οργανωτική δομή εις ό,τι αφορά το ζήτημα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης με τη Γαλλική Αγορά να έχει συστήσει από το 1989 τον Ειδικό Οργανισμό ALFA, την Ολλανδική Αγορά να έχει επιλέξει τη δημιουργία από το 2007 ειδικού τμήματος για την απάτη εντός της Ολλανδικής Ένωσης Ασφαλιστών και την Ισπανική Αγορά να έχει ορίσει ένα στέλεχος της ως υπεύθυνο, μεταξύ άλλων, και για τα θέματα της απάτης.

ΒΑΣΙΚΟΙ ΑΞΟΝΕΣ - ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

**ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ / ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ και
VVN
ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ
και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ –
ΥΠΗΡΕΣΙΑ (CBV)
της VVN αφιερωμένο
ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ
ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ
και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ
(από το 2007)**

**ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ /
ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
και ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ**

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ
(Αστυνομία / Υπ.
Δικαιοσύνης /
Εισαγγελικές Αρχές)**

- ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ μελών VVN με αναφορές στην καταπολέμηση της απάτης και του εγκλήματος
- ΕΙΔΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ και ΕΓΚΛΗΜΑ μελών VVN ειδικά για την απάτη και το έγκλημα
- ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ (εφεξής CBV) της VVN για την καταπολέμηση της απάτης και του εγκλήματος σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, πλην της Ασφάλισης Υγείας για την οποία λειτουργεί άλλη Ένωση Ασφαλιστών (βλ. κατωτέρω ειδική αναφορά στο CBV)
- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ/ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ασφαλιστικών επιχειρήσεων
- ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ για τρέχουσες έρευνες απάτης / Ανάλυση Δεδομένων και Έκδοση Προειδοποιήσεων για τάσεις απάτης
- ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
- ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ (1-2 ετησίως) με στοιχεία / δράσεις/ καλές πρακτικές ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της απάτης
- ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ LOBBYING ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ
- ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων για ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΠΑΤΗΣ μέσω ασφαλούς δικτύου του CBV/ VVN
- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ειδικά για την ασφαλιστική αγορά μέσω του Foundation Central Information System (CIS)
- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ για όλο το χρηματοπιστωτικό τομέα - External Reference Register (EVR)
- ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
- ΕΠΑΦΗ με Υπουργείο Δικαιοσύνης σε μηνιαία βάση
- ΑΞΙΩΣΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΠΟΣΟΥ 532€ από ασφαλιστικές επιχειρήσεις για τα έξοδα έρευνας από τους διαπράττοντες απάτη μέσω ενός μηχανισμού που εποπτεύεται από την Πολιτεία

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Α. ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ / ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ και VVN ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1.α. Περιεχόμενο Κώδικα Συμπεριφοράς μελών VVN σχετικά με απάτη.</p>	<p>1.α. Η VVN έχει συμπεριλάβει στον Κώδικα Συμπεριφοράς των μελών της 3 βασικούς κανόνες για την καταπολέμηση της απάτης και του εγκλήματος :</p> <ul style="list-style-type: none">■ να μην συνεργάζονται με μέρη που γνωρίζουν ότι εμπλέκονται σε δραστηριότητες που απαγορεύονται από το νόμο■ να κάνουν αναφορές για τα περιστατικά ασφαλιστικής απάτης σύμφωνα με τις συμφωνίες που έχουν συναφθεί με την Εθνική Εισαγγελία■ να καταγράφουν κάθε παράνομη πράξη σε βάρος της ασφαλιστικής επιχείρησης, του προσωπικού της ή των πελατών της. <p>Η πολιτική της VVN για το έγκλημα στην ασφάλιση είναι ότι το (οργανωμένο) έγκλημα στην ασφάλιση δεν πρέπει ποτέ να είναι κερδοφόρο. Επομένως, ο ασφαλιστικός τομέας πρέπει να επιδεικνύει την κοινωνική του συμβολή δίδοντας έμφαση στην πρόληψη και την αποτροπή της απάτης. Οι ασφαλιστές πρέπει να στοχεύουν σε διαδικασίες υψηλής ποιότητας για στην ανίχνευση απάτης και πρέπει να συλλέγουν αρκετά αποδεικτικά στοιχεία προτού χαρακτηρίσουν κάποιον ως διαπράττοντα ή διαπράξαντα απάτη. Τα μέλη της VVN χρησιμοποιούν κυρίως τις ασφαλιστικές συμβάσεις και τις διαδικασίες αστικού δικαίου για να λάβουν μέτρα εναντίον των αποδεδειγμένα απατεώνων. Εμπλέκουν την αστυνομία μόνον εάν θεωρηθεί ότι είναι η βέλτιστη λύση.</p>
<p>1.β. Ποιες είναι οι επιπτώσεις / κυρώσεις στα μέλη της VVN σε περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με τον Κώδικα;</p>	<p>1.β. Οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει να υπογράψουν τον Κώδικα Συμπεριφοράς για να γίνουν μέλη της VVN. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης είναι δυνατόν, μετά από ακρόαση, να επιβληθούν στα μέλη κυρώσεις, όπως επίπληξη, προσωρινή ή και οριστική παύση μέλους.</p> <p>Ωστόσο, τα μέλη της VVN ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις δεσμεύσεις που έχουν αναλάβει στο θέμα της καταπολέμησης της απάτης.</p>
<p>2.α. Πως λειτουργεί το Ειδικό Πρωτόκολλο Ασφαλιστές και Έγκλημα της VVN;</p>	<p>2.α. Το 2011, η VVN εγκαινίασε το Πρωτόκολλο Ασφαλιστές και Έγκλημα, σύμφωνα με το οποίο όλα τα μέλη της είναι υποχρεωμένα να δίδουν προσοχή στους κινδύνους απάτης και εγκλήματος και να δρουν συστηματικά με σκοπό την αντιμετώπισή τους σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσής τους, συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης και του διοικητικού συμβουλίου. Αυτό το Πρωτόκολλο περιέχει κανόνες σχετικά με την ευαισθητοποίηση των εταιριών, τις διαδικασίες πρόληψης, εντοπισμού, αντιμετώπισης και αναφοράς περιστατικών ασφαλιστικής απάτης και εγκληματικών πράξεων εν γένει. Το Πρωτόκολλο επικαιροποιήθηκε τον Ιούνιο του 2018.</p>

<p>2.β. Το Πρωτόκολλο περιέχει δεσμευτικές οδηγίες για τα μέλη της VVN;</p> <p>2.γ. Προβλέπει το Πρωτόκολλο τη δημιουργία Ειδικού Τμήματος για την Απάτη σε κάθε εταιρία ή τον υποχρεωτικό ορισμό Συντονιστή για τα θέματα απάτης σε κάθε εταιρία (Fraud Control Coordinators);</p> <p>2.δ. Ποιος ο ρόλος της VVN σχετικά με την εφαρμογή του Πρωτοκόλλου από τα μέλη της;</p> <p>2.ε. Υπάρχουν επιπτώσεις / κυρώσεις στα μέλη της VVN σε περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με το Πρωτόκολλο;</p>	<p>2.β. Οι κανόνες που θέτει το Πρωτόκολλο είναι δεσμευτικοί για τα μέλη της VVN. Ωστόσο, ο τρόπος υλοποίησης και εφαρμογής του Πρωτοκόλλου στην πράξη αποφασίζεται από την κάθε εταιρία χωριστά ανάλογα με τη δομή της και άλλα επιμέρους χαρακτηριστικά της.</p> <p>2.γ. Το Πρωτόκολλο συνιστά τη δημιουργία Ειδικού Τμήματος για την απάτη σε κάθε εταιρία, καθώς και τον ορισμό Fraud Control Coordinator από κάθε εταιρία. Ωστόσο, η VVN δεν μπορεί να εμπλακεί στη διαμόρφωση της δομής της κάθε εταιρίας, ούτε να επιβάλλει τη δημιουργία Τμημάτων ή τον καθορισμό αρμοδιοτήτων σε πρόσωπα.</p> <p>2.δ. Κάθε 2 χρόνια η VVN πραγματοποιεί ελέγχους σχετικά με το επίπεδο συμμόρφωσης των ασφαλιστικών επιχειρήσεων μελών της με το Πρωτόκολλο. Για τον έλεγχο συμμόρφωσης των μελών της με το Πρωτόκολλο αυτό, η VVN ανέπτυξε ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης με τη μορφή ερωτηματολογίου, το οποίο συμπληρώνεται από όλα τα μέλη της. Αυτό το εργαλείο επιτρέπει στη VVN να παρακολουθεί την εφαρμογή πολιτικών κατά της απάτης από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, το Ειδικό Τμήμα Απάτης της VVN (ήτοι το CBV) μπορεί να δώσει συγκεκριμένες συμβουλές σε ασφαλιστική εταιρία με σκοπό την αναβάθμιση του επιπέδου ευαισθητοποίησής της στον τομέα της απάτης.</p> <p>2.ε. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με το Πρωτόκολλο είναι δυνατόν, μετά από ακρόαση, να επιβληθούν στα μέλη κυρώσεις, όπως επίπληξη, προσωρινή ή και οριστική παύση μέλους.</p> <p>Ενημερωθήκαμε, ωστόσο, ότι τα μέλη της VVN είναι ιδιαιτέρως ευαισθητοποιημένα στο θέμα της καταπολέμησης της απάτης και του εγκλήματος και ως εκ τούτου ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις δεσμεύσεις του Πρωτοκόλλου.</p>
--	---

<p>3.α. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες των Fraud Control Coordinators;</p>	<p>3.α. Οι Fraud Control Coordinators είναι προσωπικό ειδικά εκπαιδευμένο και εξουσιοδοτημένο να διερευνά ύποπτα περιστατικά απάτης. Η απόφαση για διενέργεια έρευνας ανά περίπτωση καθώς και η απόφαση για προσφυγή στο δικαστήριο ανήκει σε αυτούς.</p> <p>Η σύσταση είναι να έχουν δικό τους Τμήμα (Safety ή Security Department) και να συνεργάζονται με το Νομικό Τμήμα και το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της εταιρίας. Δεν συνηθίζεται να εντάσσονται στο Audit Department της εταιρίας.</p>
<p>3.β. Είναι υπάλληλοι των εταιριών ή μπορεί να είναι και εξωτερικοί συνεργάτες;</p>	<p>3.β. Σε συνέχεια των ανωτέρω, τα πρόσωπα αυτά ανήκουν συνήθως στο υπαλληλικό προσωπικό της κάθε εταιρίας, δεδομένου ότι ασχολούνται και με περιστατικά εσωτερικής απάτης, δηλαδή περιστατικά απάτης εντός της εταιρίας. Δεν αποκλείεται, ωστόσο, και η εξωτερική ανάθεση. Σε περίπτωση εξωτερικής συνεργασίας είτε εξ ολοκλήρου είτε για συγκεκριμένη υπόθεση, υπάρχουν αυστηροί κανόνες σχετικά με τα γραφεία που μπορεί κανείς να αναθέσει τη διερεύνηση απάτης, τα οποία θα πρέπει να είναι αναγνωρισμένα.</p>
<p>3.γ. Πόσους μπορεί να ορίσει κάθε εταιρία;</p>	<p>3.γ. Ο αριθμός των Fraud Control Coordinators ανά εταιρία εξαρτάται από τη δομή της κάθε εταιρίας. Μπορεί να είναι ένα (1) πρόσωπο και σε μεγάλες εταιρίες φθάνουν τα τριάντα (30). Σήμερα στην ασφαλιστική αγορά δραστηριοποιούνται συνολικά περίπου τετρακόσια πενήντα (450) άτομα.</p>
<p>3.δ. Υπογράφουν συμφωνία για τις αρμοδιότητες τους και με ποιον (εταιρία, VVN, αστυνομία κ.α.);</p>	<p>3.δ. Οι Fraud Control Coordinators υπογράφουν σύμβαση εμπιστευτικότητας με την εταιρία τους.</p>
<p>3.ε. Ποια είναι τα προσόντα, η εμπειρία και η εξειδίκευσή τους;</p>	<p>3.ε. Είναι πρόσωπα με εξειδίκευση στα θέματα της απάτης. Το προσωπικό αυτό είναι υποχρεωμένο να γνωρίζει όλες τις νομικές απαιτήσεις για τη διεξαγωγή των ερευνών και την αναφορά των διαπραττόντων ή διαπραξάντων απάτη (απατεώνων). Επίσης, θα πρέπει να γνωρίζει καλά τους κανόνες και τα πρωτόκολλα για τη συνεργασία με τις άλλες επιχειρήσεις αλλά και με το CBV (ήτοι το ειδικό τμήμα της VVN). Οι Fraud Control Coordinators παρακολουθούν ειδικά σεμινάρια για την αντιμετώπιση της απάτης.</p> <p>Στις αρχές, αρκετοί Fraud Control Coordinators ήταν πρώην αστυνομικοί. Σήμερα, όμως, οι περισσότεροι προέρχονται από την ασφαλιστική αγορά και έχουν εξειδίκευση στα θέματα της ασφάλισης.</p>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Β. ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ – ΥΠΗΡΕΣΙΑ (εφεξής CBV) ΤΗΣ VVN ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ (από το 2007)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Περιγραφή της οργανωτικής δομής του Ειδικού Τμήματος για την απάτη (εφεξής CBV) της VVN.</p> <p>Ποια είναι τα προσόντα, η εμπειρία και η εξειδίκευση των στελεχών του CBV;</p>	<p>Στη VVN έχει δημιουργηθεί από το 2007 ειδικό τμήμα (CBV), το οποίο είναι επικεντρωμένο σε θέματα που αφορούν στο έγκλημα στην ασφάλιση. Στην παρούσα φάση, το CBV στελεχώνεται από τέσσερα (4) άτομα, εκ των οποίων ένας (1) team manager, ένας (1) εξειδικευμένος στα θέματα της απάτης και γνώστης των διαδικασιών/νομικών απαιτήσεων για τη διεξαγωγή των ερευνών, τη χρήση των κοινών βάσεων δεδομένων και την αναφορά των απατεώνων, ένας (1) αναλυτής και ένας (1) γραμματέας.</p> <p>Τα στελέχη του CBV παρακολουθούν ειδικά σεμινάρια για την αντιμετώπιση της απάτης.</p>
<p>2. Ποιο είναι το κόστος λειτουργίας του CBV και πώς και από ποιους χρηματοδοτείται;</p>	<p>Το ετήσιο κόστος λειτουργίας του CBV ανέρχεται στα €600.000, το οποίο κατανέμεται μεταξύ των μελών της VVN.</p>
<p>3. Περισσότερες λεπτομέρειες για τις βασικές αρμοδιότητες / δράσεις του CBV.</p>	<p>Η βασική δραστηριότητα του CBV είναι να συνδράμει τα μέλη και τους ενδιαφερόμενους φορείς στην καταπολέμηση της απάτης και του ασφαλιστικού εγκλήματος προς όφελος ολόκληρου του ασφαλιστικού τομέα. Για τις δράσεις του CBV, ο ορισμός του ασφαλιστικού εγκλήματος περιλαμβάνει την απάτη, καθώς και άλλα εγκλήματα κατά των ασφαλιστών, όπως είναι η διαφθορά, η νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας μέσω ασφαλιστικών αξιώσεων κ.α. Το CBV ασχολείται με όλους τους κλάδους ασφάλισης, πλην της ασφάλισης Υγείας, η οποία στην Ολλανδία εκπροσωπείται από ξεχωριστή Ένωση Ασφαλιστών, με την οποία, ωστόσο, συνεργάζονται.</p> <p>Βασικές δράσεις του CBV είναι οι εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αναπτύσσει και εισηγείται πολιτικές για την καταπολέμηση της απάτης, εργαλεία διαχείρισης και παρακολούθησης, (δεσμευτικούς) τομεακούς κανονισμούς και κώδικες συμπεριφοράς σε σχέση με την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ερευνητών της ασφαλιστικής απάτης. Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή του Πρωτοκόλλου Ασφαλιστές και Έγκλημα από τα μέλη της VVN και παρέχει συμβουλές στα μέλη της Ένωσης για την αναβάθμιση του επιπέδου ευαισθητοποίησής τους στον τομέα της απάτης. ▪ Τα μέλη της VVN μοιράζονται τρέχουσες έρευνες απάτης με το CBV μέσω ασφαλούς δικτύου. Εάν το CBV διαπιστώσει ότι και από άλλες

εταιρίες διεξάγεται έρευνα για συγκεκριμένο πρόσωπο ή περιστατικό, τότε το CBV φέρνει σε επαφή τις εμπλεκόμενες εταιρίες. Αυτό επιτρέπει στις ασφαλιστικές εταιρίες να βρίσκουν και να υποστηρίζουν η μία την άλλη σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν τους ίδιους τύπους απάτης ή τους ίδιους εγκληματίες.

Προσφέρει, επίσης, **υποστήριξη σε μεμονωμένους ασφαλιστές και συντονίζει σημαντικές έρευνες απάτης** που επηρεάζουν ταυτόχρονα περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες.

Κατά τη διάρκεια αυτών των δραστηριοτήτων και κάθε ανταλλαγής (προσωπικών) δεδομένων, το CBV και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της VVN πρέπει να συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

- **Αναλύει** τις διαθέσιμες πληροφορίες και **εκδίδει προειδοποιήσεις (5 - 7 ετησίως) για τις τάσεις ασφαλιστικής απάτης και τους τρόπους δράσης** των απατεώνων προς τα μέλη της VVN με βάση τις πληροφορίες που λαμβάνει από μεμονωμένους ασφαλιστές.
- **Διεξάγει ετήσια στατιστική έρευνα** μεταξύ των μελών της VVN σχετικά με την απάτη (αριθμό ερευνών/αποδεδειγμένων περιπτώσεων απάτης κ.α.), η οποία αφορά όλους τους κλάδους αρμοδιότητας της VVN και επιπλέον διερευνώνται τόσο οι ζημιές όσο και οι αναλήψεις.
- **Δημοσιεύει ένα ή δύο ενημερωτικά δελτία κάθε χρόνο**, με γεγονότα, αριθμούς και βέλτιστες πρακτικές για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης. Αυτά τα ενημερωτικά δελτία προσελκύουν το ενδιαφέρον από διαδικτυακές ιστοσελίδες ειδήσεων, εφημερίδες, ραδιόφωνο και τηλεόραση. Η ασφαλιστική αγορά δείχνει πόσο μεγάλη προσπάθεια κατέβαλε στην πρόληψη και τον εντοπισμό της απάτης και πόσο κοστίζει η ασφάλιση απάτης στους νόμιμους πελάτες. Η προσοχή στα μέσα ενημέρωσης δημιουργεί θετική επίδραση στη στάση του κοινού έναντι της ασφάλισης και των ασφαλιστών.
- **Συνδράμει** τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και το Γενικό Διευθυντή της VVN **στο lobbying** για τα θέματα της απάτης που λαμβάνει χώρα με άλλους φορείς, όπως είναι το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Ασφάλειας, η Εθνική Αστυνομία, οι Εισαγγελικές Αρχές και Υπηρεσίες. Για παράδειγμα, παρέχει αναλύσεις και στατιστικά στοιχεία, εισηγείται πιθανές αλλαγές νομοθεσίας κ.α. Χαρακτηριστικό του ενδιαφέροντος της Πολιτείας για τα θέματα της αντιμετώπισης της απάτης στην ασφάλιση είναι ότι **ο Γενικός Διευθυντής της VVN επικοινωνεί και ενημερώνει μηνιαίως τον Υπουργό Δικαιοσύνης** για τα θέματα αυτά.

<p>4. Ποιος είναι ο ρόλος του CBV στην έρευνα συγκεκριμένων περιστατικών απάτης;</p> <p>Διεξάγει/Εμπλέκεται σε έρευνες το CBV;</p>	<p>Το CBV δεν διεξάγει έρευνες, ούτε εμπλέκεται στη διερεύνηση ύποπτων περιστατικών.</p> <p>Η έρευνα διεξάγεται με ευθύνη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.</p> <p>Το CBV μπορεί, ωστόσο, να ενεργεί συμβουλευτικά προς τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της Ένωσης. Προσφέρει συνδρομή για την υποστήριξη της υπόθεσης στην Αστυνομία. Ενημερώνει για απατηλές περιπτώσεις με κοινά χαρακτηριστικά.</p> <p>Το CBV δύναται, επίσης, να συντονίζει σημαντικές έρευνες απάτης που επηρεάζουν ταυτόχρονα περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες. Στις περιπτώσεις αυτές συνδράμει τις εμπλεκόμενες ασφαλιστικές επιχειρήσεις έτσι ώστε να συνθέσουν κοινό - ισχυρό report προς τις Αστυνομικές Αρχές, προκειμένου να επιτύχουν την ενασχόληση της Αστυνομίας με συγκεκριμένη υπόθεση.</p>
--	---

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Γ. ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ / ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ και ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (ΑΦΟΡΑ CBV, CIS και EVR)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Τι προβλέπει η Ολλανδική νομοθεσία για την ανταλλαγή πληροφοριών σε θέματα απάτης και δημιουργίας σχετικών βάσεων δεδομένων (αρχείων);</p> <p>Υπάρχει ειδική σχετική ρύθμιση;</p>	<p>Εφαρμόζεται ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ο οποίος όμως, όπως έχει εξειδικευθεί και ενσωματωθεί στην ολλανδική νομοθεσία (Data Protection Act), επιτρέπει τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών για την αντιμετώπιση τόσο της ασφαλιστικής απάτης, όσο και του εγκλήματος γενικότερα στο χρηματοπιστωτικό τομέα.</p> <p>Η καταπολέμηση του εγκλήματος στο χρηματοπιστωτικό τομέα αποτελεί προτεραιότητα της Πολιτείας. Για τον λόγο αυτό, υπάρχει στενή συνεργασία μεταξύ Πολιτείας, Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και επιχειρήσεων χρηματοπιστωτικού τομέα (μέσω και των Ενώσεών τους) με σκοπό τη διασφάλιση της σύννομης ανταλλαγής των αναγκαίων πληροφοριών, χωρίς να θίγονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.</p> <p>Στο πλαίσιο αυτό, έχουν διαμορφωθεί πρωτόκολλα λειτουργίας για κάθε μία από τις βάσεις δεδομένων, εκ των οποίων το ένα (EVR) έχει επικυρωθεί από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ όλα είναι σε γνώση της Αρχής.</p> <p>Εις ό,τι αφορά τη δυνατότητα των μελών της VVN να μοιράζονται τρέχουσες έρευνες απάτης με το CBV μέσω ασφαλούς δικτύου (εφεξής «έρευνες μέσω CBV»), δέον να σημειωθεί ότι στην περίπτωση αυτή δεν δημιουργείται</p>

ουσιαστικά Αρχείο κοινής χρήσης δεδομένων, καθώς τα μέλη της VVN δεν αποκτούν απευθείας πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές, οι οποίες σημειωτέον δεν είναι λεπτομερείς.

Αντιθέτως, στην περίπτωση αυτή, το CBV αξιολογεί τις πληροφορίες που του κοινοποιούνται και αποφασίζει εάν συντρέχει λόγος να ενημερωθεί κάποια άλλη εταιρία που φαίνεται να εμπλέκεται στην ίδια υπόθεση. Τα μέλη της VVN έχουν την ευθύνη για τις πληροφορίες που αποστέλλουν στο CBV.

2. Τι είδους δεδομένα συλλέγει η κάθε βάση δεδομένων και ποιους κλάδους αφορά;

- Η **βάση δεδομένων «CIS»**, η οποία τηρείται και ελέγχεται από το ίδρυμα/ οργανισμό που ονομάζεται **Foundation Central Information System (CIS)**, έχει συσταθεί από και για τις ασφαλιστικές εταιρίες που λειτουργούν στην Ολλανδία αλλά και για τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους/διαμεσολαβητές τους. Αυτή η βάση δεδομένων περιέχει πάνω από 17 εκατομμύρια δεδομένα/πληροφορίες που σχετίζονται με την ασφάλιση.

Η βάση δεδομένων CIS περιέχει πληροφορίες σχετικά με:

- ✓ **ζημίες** όλων των κλάδων,
- ✓ **ολική καταστροφή οχημάτων**,
- ✓ **ακυρώσεις συμβολαίων** όλων των κλάδων που έλαβαν χώρα από ασφαλιστές **λόγω α)** μη εκτέλεσης των όρων ασφαλιστηρίου συμβολαίου από πελάτη **και β)** μη πληρωμής των ασφαλιστρών
- ✓ δεδομένα **οδηγών ακατάλληλων προς οδήγηση** που τους έχει αφαιρεθεί το δίπλωμα οδήγησης προσωρινά ή οριστικά με δικαστική απόφαση. Οι πληροφορίες που αφορούν τις ποινές αφαίρεσης διπλώματος οδήγησης παρέχονται από τις αρμόδιες Αρχές (εισαγγελία), κατ' εφαρμογή σχετικής νομοθετικής διάταξης,
- ✓ δεδομένα **ανασφάλιστων ιδιοκτητών και οδηγών**,
- ✓ δεδομένα **ατόμων που εμπεριέχονται στο αρχείο «EVR»**, διότι έχουν διαπράξει ασφαλιστική απάτη ή άλλες εγκληματικές πράξεις σε βάρος επιχειρήσεων χρηματοπιστωτικού τομέα, του προσωπικού ή των πελατών τους,
- ✓ **Sanction lists.**

- Η **βάση δεδομένων «EVR»** αφορά όλον τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Στο EVR αναφέρονται μόνον **πρόσωπα** που έχουν διαπράξει σοβαρά περιστατικά απάτης και εγκλήματος, τα οποία ενδιαφέρουν τον χρηματοπιστωτικό τομέα και για τα οποία έχουν συλληχθεί σοβαρά στοιχεία που διασφαλίζουν την καταδίκη σε δικαστήριο. **Στο EVR δεν καταχωρούνται συγκεκριμένες πληροφορίες για την απάτη που έχει διαπραχθεί.**

Επισημαίνεται ότι **μόνο ένας (1) στους τρεις (3) απατεώνες** καταχωρείται στο EVR λόγω των αυστηρών νόμων περί απορρήτου και της νομικής υποχρέωσης να ληφθεί υπόψη το δικαίωμα του απατεώνα στην ιδιωτική ζωή κατά τη λήψη απόφασης για καταχώριση των προσωπικών δεδομένων του στο **εθνικό αυτό Αρχείο** για την προειδοποίηση ασφαλιστικών εταιριών και άλλων χρηματοοικονομικών οργανισμών.

Η τήρηση του EVR βασίζεται σε κανόνες Πρωτοκόλλου («**Protocol Incident Warning System for Financial Institutions**»), την ευθύνη για

	<p>το περιεχόμενο του οποίου έχουν, μεταξύ άλλων, η Ολλανδική Ένωση Ασφαλιστών (VVN), η Ολλανδική Ένωση Τραπεζών, η Ένωση Ολλανδών Ασφαλιστών Υγείας, η Ένωση Εταιριών Χρηματοοικονομικού τομέα. Τα μέλη αυτών των ενώσεων μπορούν να έχουν πρόσβαση στο EVR σύμφωνα με τους κανονισμούς του πρωτοκόλλου που έχουν οριστεί. Όπως ήδη αναφέρθηκε, το εν λόγω Πρωτόκολλο επικυρώνεται από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p> <p>Επισημαίνεται ότι το EVR <u>δεν λειτουργεί ως black list</u>. Δηλαδή μία επιχείρηση δεν μπορεί να αρνηθεί να συνάψει ασφάλιση με ένα πρόσωπο για το λόγο ότι βρίσκεται στο EVR. Θα πρέπει να συντρέχουν και άλλοι λόγοι. Το ίδιο ισχύει και για το CIS.</p> <p>Σε κάθε περίπτωση η αξιολόγηση των δεδομένων που βρίσκονται στα διάφορα αρχεία θα πρέπει να γίνεται από άνθρωπο και όχι αυτοματοποιημένα από computer.</p>
<p>3. Ποιος έχει δικαίωμα να βλέπει και να εισφέρει δεδομένα στα εν λόγω αρχεία;</p> <p>Ποια είναι η διαδικασία συλλογής των δεδομένων;</p>	<p>Δικαίωμα να βλέπουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες (τόσο κατά την ανάληψη κινδύνων, όσο και κατά τη διαχείριση ζημιών) αλλά και να εισφέρουν πληροφορίες έχουν μόνον τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από κάθε εταιρία ή οργανισμό. Συνήθως είναι οι Fraud Control Coordinators.</p> <p>Στη βάση δεδομένων «CIS» καταχωρούν πληροφορίες οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, το Επικουρικό Κεφάλαιο Αυτοκινήτων για τους ανασφάλιστους οδηγούς, οι Εισαγγελικές Αρχές / Δημόσιοι Κατηγοροί για τις ποινές αφαίρεσης διπλωμάτων, οι αρμόδιες αρχές για τις sanction lists.</p> <p>Στη βάση δεδομένων «EVR» καταχωρούν πληροφορίες οι εταιρίες του χρηματοπιστωτικού τομέα, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.</p>
<p>4. Ποιος είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας των εν λόγω βάσεων δεδομένων (αρχείων);</p>	<p>Εις ό,τι αφορά τη βάση δεδομένων «CIS», ο οργανισμός CIS και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις είναι από κοινού υπεύθυνοι επεξεργασίας.</p> <p>Εις ό,τι αφορά τη βάση δεδομένων «EVR», υπεύθυνοι επεξεργασίας είναι οι επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα που τροφοδοτούν το αρχείο.</p>

<p>5. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την υλοποίηση των εν λόγω βάσεων δεδομένων;</p>	<p>Για το EVR απαιτήθηκαν τρία (3) χρόνια διαβουλεύσεων μεταξύ Πολιτείας, Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και επιχειρήσεων και ενώσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα</p> <p>Συστηματικές προσπάθειες έλαβαν χώρα και για τη δημιουργία του CIS.</p>
<p>6. Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων έχουν εγκριθεί/πιστοποιηθεί από την Α.Π.Δ.Π.Χ.;</p>	<p>Όλα τα Πρωτόκολλα είναι σε γνώση της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p> <p>Το Πρωτόκολλο <u>του EVR έχει εγκριθεί</u> από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p>
<p>7.α. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους;</p> <p>7.β. Ζητείται η συγκατάθεσή τους;</p> <p>7.γ. Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων συλλέγουν ευαίσθητα – ειδικά δεδομένα; Σ’ αυτή την περίπτωση ζητείται η συγκατάθεση;</p>	<p>7.α. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις τόσο κατά τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, όσο και κατά τη διαχείριση ζημίας. Επίσης, κάθε εταιρία έχει στην ιστοσελίδα της Privacy Statement.</p> <p>7.β. ΟΧΙ. Δεν Ζητείται η συγκατάθεση των υποκειμένων. Οι νομικές βάσεις στις οποίες στηρίζεται η επεξεργασία είναι η εκτέλεση της σύμβασης ή το έννομο συμφέρον με σκοπό την αντιμετώπιση της απάτης και τη βέλτιστη διαχείριση των αποζημιώσεων.</p> <p>7.γ. Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων δεν συλλέγουν ευαίσθητα – ειδικά δεδομένα, όπως είναι τα δεδομένα υγείας.</p> <p>Σχετικά με τα ποινικά δεδομένα που αφορούν την ακαταλληλότητα προς οδήγηση και περιέχονται στο CIS, επισημάνθηκε ότι η συλλογή των δεδομένων αυτών επιτρέπεται βάσει συγκεκριμένης διάταξης νόμου. Επιπλέον, τα εν λόγω δεδομένα καταχωρούνται από τις εισαγγελικές αρχές μετά την έκδοση σχετικών δικαστικών αποφάσεων και μπορούν να τα βλέπουν μόνον οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ασχολούνται με την ασφάλιση αυτοκινήτου.</p>
<p>8. Τι ισχύει στην περίπτωση που τα υποκείμενα δεδομένων ασκούν το δικαίωμα της διαγραφής (λήθης) ή το δικαίωμα εναντίωσης ;</p>	<p>Σε περίπτωση άσκησης των εν λόγω δικαιωμάτων, η κάθε ασφαλιστική εταιρία αποφασίζει κατά περίπτωση εάν θα ικανοποιηθεί το δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων ή θα υπερισχύσει το έννομο συμφέρον των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τη βέλτιστη καταπολέμηση της απάτης και τη διαχείριση ζημιών.</p>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Δ. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (Αστυνομία / Υπ. Δικαιοσύνης / Εισαγγελικές Αρχές)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Περιγραφή της συμφωνίας της VVN με την εθνική αστυνομία και τις εισαγγελικές αρχές.</p> <p>Πώς λειτουργεί στην πράξη;</p>	<p>Η εθνική αστυνομία, η εθνική υπηρεσία εισαγγελέων, η Ένωση των Ολλανδών Ασφαλιστών Υγείας και η VVN έχουν συνυπογράψει σύμβαση - πλαίσιο βάσει της οποίας οργανώνεται η συνεργασία τους. Σύμφωνα με τη σύμβαση αυτή, οι ασφαλιστικές εταιρίες δεσμεύονται να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου ως έσχατη λύση. Για το λόγο αυτό, ελάχιστες σοβαρές υποθέσεις αναφέρονται ετησίως στην Αστυνομία (π.χ. το 2018 αναφέρθηκαν 37 υποθέσεις και το 2019 αναφέρθηκαν 60 και από αυτές τις 60 υπολογίζεται ότι για 30 – 40 υποθέσεις υπήρξε περαιτέρω έρευνα από την αστυνομία).</p> <p>Τον Φεβρουάριο του 2020, έχει ξεκινήσει μια νέα διαδικασία, κατά την οποία οι ασφαλιστές μπορούν να αναφέρουν στην αστυνομία περιπτώσεις απάτης σύμφωνα με μια τυποποιημένη διαδικασία. Δέκα περιφερειακές αστυνομικές υπηρεσίες για το οικονομικό έγκλημα έχουν οριστεί ως επαφές με το CBV και τους ασφαλιστές. Όταν μια υπόθεση απάτης πληροί τις συμφωνηθείσες προϋποθέσεις, η αστυνομία θα αρχίσει να εξετάζει και να διώκει τους εμπλεκόμενους στη συγκεκριμένη υπόθεση. Κατά κανόνα πάντως, οι ασφαλιστικές εταιρίες χρησιμοποιούν κυρίως τις ασφαλιστικές συμβάσεις και τις διαδικασίες αστικού δικαίου για να λάβουν μέτρα εναντίον των αποδεδειγμένα απατεώνων.</p>
<p>2. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την ανάπτυξη συνεργασίας με την Αστυνομία;</p>	<p>Η VVN ασχολείται χρόνια με το θέμα αυτό και περισσότερο συστηματικά από το 2007, οπότε και δημιουργήθηκε στην Ένωση το ειδικό τμήμα για την απάτη CBV.</p>
<p>3. Η συνεργασία με την αστυνομία αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης;</p>	<p>ΝΑΙ, αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης.</p>
<p>4. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για την αναφορά υπόθεσης στην αστυνομία και την ανάμιξή της στη διερεύνηση της υπόθεσης;</p>	<p>Για την εμπλοκή της αστυνομίας στη διερεύνηση συγκεκριμένης υπόθεσης, θα πρέπει το ύποπτο περιστατικό απάτης να συγκεντρώνει μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ να αφορά περισσότερους ασφαλιστές▪ να συνιστά οργανωμένο έγκλημα▪ να διαπράττεται κατά σύστημα▪ να αφορά δημόσιο πρόσωπο▪ να έχει ως αποτέλεσμα μεγάλη οικονομική απώλεια

- να συνδέεται με άλλο σοβαρό έγκλημα
- να διαπράττεται εις βάρος ατόμου που ανήκει σε ευπαθή ομάδα

5. Περιγραφή της διαδικασίας αξίωσης τυποποιημένης αποζημίωσης ΠΟΣΟΥ 532€ από ασφαλιστικές επιχειρήσεις για τα έξοδα έρευνας σε βάρος όσων διαπράττουν απάτη.

Από το 2017, σε συνεργασία με την εθνική αστυνομία και το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Ασφάλειας, η VVN προωθεί ένα επιπλέον μέσο για την τιμωρία των αποδεδειγμένα απατεώνων. Εάν η απάτη αποδειχθεί, οι ασφαλιστές μπορούν να υποβάλλουν σε αυτόν που διαπράττει την απάτη μια τυποποιημένη απαίτηση **για έμμεσες ζημιές (κόστος έρευνας) ύψους 532 €**. Ένα ανεξάρτητο ίδρυμα (www.so-da.nl) – το οποίο εποπτεύεται από την κυβέρνηση - είναι υπεύθυνο για την δικαστική επιδίωξη των αξιώσεων και τη συλλογή των πληρωμών. Σύμφωνα με την ενημέρωση της VVN, πληρώνεται πάνω από το 70% των χρηματικών αυτών απαιτήσεων. Σε δύο χρόνια, το ίδρυμα συγκέντρωσε πάνω από €1.000.000 για λογαριασμό των ολλανδών ασφαλιστών.

Πέραν της παραπάνω αξίωσης, οι ασφαλιστές έχουν την δυνατότητα να ζητήσουν πλήρη αστική αποζημίωση από αυτόν που διέπραξε την απάτη σε βάρος τους για τη ζημία που υπέστησαν.

➤ Δράσεις Ισπανικής Ένωσης Ασφαλιστών (εφεξής UNESPA)

ΒΑΣΙΚΟΙ ΑΞΟΝΕΣ - ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
και UNESPA
ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ**

- ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ και ΑΝΑΛΗΨΗ ΔΡΑΣΕΩΝ από την UNESPA για την καταπολέμηση της απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης
- ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ ΕΙΔΙΚΟ ΤΜΗΜΑ στην UNESPA για την καταπολέμηση της απάτης
- ΟΡΙΣΜΟΣ FRAUD INTERLOCUTOR (ΣΥΝΟΜΙΛΗΤΗ/ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ) ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ για την επικοινωνία με UNESPA & Αστυνομία για θέματα απάτης/ Ορισμός και AML INTERLOCUTOR (για ΕΧ/ΧΤ)
- ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ UNESPA λειτουργούν ΔΥΟ (2) ΚΟΙΝΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ σε συγκεκριμένους κλάδους ασφάλισης (βλ. αναλυτικά κατωτέρω)
- Από το 2014, ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ από την UNESPA για την απάτη σε όλους τους κλάδους ασφάλισης
- ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ UNESPA με Αστυνομία και Υπουργείο Δικαιοσύνης για την απάτη σε όλους τους κλάδους ασφάλισης (βλ. αναλυτικά κατωτέρω)

**ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ /
ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
της UNESPA
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ**

- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ (ΖΗΜΙΕΣ ΟΛΙΚΗΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ)
- ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (περιλαμβάνει ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ και άλλους σχετιζόμενους κλάδους)
- ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ μέσω UNESPA (βλ. κατωτέρω συνεργασία με Αστυνομία)

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ και
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ
(Αστυνομία /
Υπ. Δικαιοσύνης)
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ και ΤΟ
ΕΓΚΛΗΜΑ**

- ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΜΕ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ - ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ μέσω UNESPA
- ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ για ιδιαίτερη διαχείριση αιτημάτων έρευνας που αφορούν ξέπλυμα χρήματος / χρηματοδότηση τρομοκρατίας κ.α.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Ακολουθούν **ερωτήσεις και απαντήσεις** σχετικά με τα εξής θέματα :

A. ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ / ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ

B. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (Αστυνομία / Υπ. Δικαιοσύνης) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ και ΤΟ ΕΓΚΛΗΜΑ

A. ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ / ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ UNESPA ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1.α. Τι προβλέπει η Ισπανική νομοθεσία για την ανταλλαγή πληροφοριών σε θέματα απάτης και δημιουργίας σχετικών βάσεων δεδομένων (αρχείων);</p> <p>Υπάρχει ειδική σχετική ρύθμιση;</p> <p>1.β. Οι δύο βάσεις δεδομένων της UNESPA για την απάτη έχουν εγκριθεί/πιστοποιηθεί από την Α.Π.Δ.Π.Χ.;</p>	<p>1.α. Ο Ισπανικός νόμος για την ιδιωτική ασφάλιση και τη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων περιλαμβάνει σε 2 άρθρα ειδική συνοπτική αναφορά στην αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης.</p> <p>Συγκεκριμένα, αναφορές στην απάτη περιλαμβάνονται στο άρθρο 99 παρ. 7 (σχετικά με τη δημιουργία κοινών βάσεων δεδομένων) και στο άρθρο 100 (σχετικά με την πολιτική πρόληψης της απάτης και τη συνεργασία με τις αστυνομικές αρχές).</p> <p>Παράλληλα εννοείται ότι εφαρμόζεται ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p> <p>1.β. Η UNESPA συνεργάστηκε στενά με την Πολιτεία και την εθνική Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Α.Π.Δ.Π.Χ.) για την εφαρμογή στην πράξη των ανωτέρω ρυθμίσεων με σκοπό τη διασφάλιση της σύννομης ανταλλαγής των αναγκαίων πληροφοριών για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης, χωρίς να θίγονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.</p> <p>Η Α.Π.Δ.Π.Χ. είχε αναλυτικά ενημερωθεί και συμμετάσχει στη συζήτηση - από τη φάση του σχεδιασμού έως και την υλοποίηση - για τη διαμόρφωση των δύο (2) κοινών βάσεων δεδομένων για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης που επί του παρόντος λειτουργούν στην Ισπανία και αφορούν στους κλάδους αυτοκινήτων και περιουσίας (αλλά και άλλους σχετιζόμενους κλάδους ζημιών) και τις οποίες διαχειρίζεται η UNESPA. Η Α.Π.Δ.Π.Χ. έχει ουσιαστικά εγκρίνει τη δημιουργία των ανωτέρω δύο (2) βάσεων δεδομένων.</p> <p>Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εν λόγω βάσεις δεδομένων δεν αποτελούν black lists, καθώς η δημιουργία τέτοιου αρχείου δεδομένων δεν επιτρέπεται στην Ισπανία. Αποτελούν, κατ'ουσίαν, White lists, οι οποίες δεν περιέχουν χαρακτηρισμούς προσώπων ή ζημιών και οι πληροφορίες τους αξιολογούνται από τους υπευθύνους κάθε ασφαλιστικής εταιρίας. Αναζήτηση μπορεί να γίνει τόσο κατά την ανάληψη κινδύνων, όσο και κατά τη διαχείριση ζημιών σύμφωνα με κανόνες που έχουν προκαθορισθεί.</p> <p>Σημειώνεται ότι στην ισπανική αγορά εκτός από τις ανωτέρω δύο βάσεις δεδομένων που εξυπηρετούν την πρόληψη και καταπολέμηση της απάτης, λειτουργούν και άλλες βάσεις δεδομένων που δεν έχουν αυτό τον σκοπό, όπως είναι το ιστορικό</p>

	<p>αρχείο για ατυχήματα κλάδου αυτοκινήτων.</p>
<p>2. Τι είδους δεδομένα συλλέγει η κάθε βάση δεδομένων και ποιους κλάδους αφορά;</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Η βάση δεδομένων Αυτοκινήτων/ Οχημάτων επικεντρώνεται στη συγκέντρωση <u>ζημιών ολικής απώλειας κλάδου αυτοκινήτων (motor total loss claims)</u>. <p>Στο πλαίσιο αυτό, στην εν λόγω βάση δεδομένων συλλέγονται όλες ανεξαιρέτως οι ζημιές ολικής απώλειας του κλάδου αυτοκινήτων που αφορούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ίδιες ζημιές, ✓ Πυρκαγιά, ✓ Κλοπή (συμπεριλαμβάνονται ζημιές αστικής ευθύνης οχήματος που προκλήθηκαν από κλεμμένο όχημα) <p>Στα επιμέρους στοιχεία που συλλέγονται περιλαμβάνονται πληροφορίες για το συμβόλαιο (ασφαλιστική εταιρία, αριθμ. συμβολαίου, έναρξη), για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή που μεσολάβησε στη σύναψη ασφάλισης (στοιχεία ταυτότητας/ δ/νση / τηλέφωνα / τραπεζικός λογαριασμός), για το ασφαλισμένο όχημα και τη ζημιά, για την πληρωμή αποζημίωσης και τον δικαιούχο αποζημίωσης (στοιχεία ταυτότητας/δ/νση/τηλέφωνα/τραπεζικός λογαριασμός), καθώς και για την περίπτωση απόρριψης της ζημιάς και μη καταβολής αποζημίωσης.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Η βάση δεδομένων Περιουσίας περιλαμβάνει πληροφορίες για όλες τις ζημιές σε διάφορους τομείς κλάδου περιουσίας, για ασφαλίσεις σπιτιών, αλλά και εμπορικών/βιομηχανικών κινδύνων (π.χ. πυρκαγιά, φυσικά φαινόμενα, κλοπή, διακοπή εργασιών, κατά παντός κινδύνου κ.λπ.). <p>Η εν λόγω βάση δεδομένων περιλαμβάνει, ωστόσο, και πληροφορίες για άλλους κλάδους ασφάλισης, όπως η αστική ευθύνη κ.α..</p> <p>Τα στοιχεία που συλλέγονται σε αυτή τη βάση είναι παρόμοια με τα στοιχεία που συλλέγονται και στη βάση οχημάτων, προσαρμοσμένα στις ανάγκες των ασφαλίσεων περιουσίας (π.χ. συλλέγονται στοιχεία της τοποθεσίας και δ/νσης του αναλαμβανόμενου κινδύνου).</p>
<p>3.α. Ποιος έχει δικαίωμα να βλέπει και να εισφέρει δεδομένα στα εν λόγω αρχεία;</p>	<p>3.α. Σε γενικές γραμμές δικαίωμα να βλέπουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες (τόσο κατά την ανάληψη κινδύνων, όσο και κατά τη διαχείριση ζημιών στην περίπτωση της ασφάλισης αυτοκινήτου, και μόνον κατά τη διαχείριση ζημιών στην περίπτωση της ασφάλισης περιουσίας), αλλά και να εισφέρουν πληροφορίες έχουν μόνον τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από κάθε ασφαλιστική εταιρία. Για την αναζήτηση πληροφοριών αλλά και για την καταγραφή νέων δεδομένων ακολουθούνται προκαθορισμένοι κανόνες και διαδικασίες.</p> <p>Επιπλέον στη βάση δεδομένων Αυτοκινήτων/ Οχημάτων εκτός από τις πληροφορίες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, εμπεριέχονται και πληροφορίες του Centro Zaragoza, το οποίο διαχειρίζεται βάση δεδομένων για τα κλεμμένα και ανευρεθέντα οχήματα.</p>

<p>3.β. Ποια είναι η διαδικασία συλλογής και αναζήτησης των δεδομένων;</p>	<p>Πρόσβαση στις ανωτέρω βάσεις δεδομένων έχουν κατόπιν ειδικής συμφωνίας και οι αστυνομικές αρχές.</p> <p>3.β. Σχετικά με τη διαδικασία συλλογής και αναζήτησης σημειώνονται τα εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Τα δεδομένα συλλέγονται τουλάχιστον εβδομαδιαία και διατηρούνται στα αρχεία για πέντε χρόνια. ■ Οι αναζητήσεις καταγράφονται και μπορούν να γίνονται είτε απευθείας σε πραγματικό χρόνο, είτε με την υποβολή αιτήματος κατά τη νύχτα, όποτε μετά από αυτοματοποιημένη διαδικασία αποστέλλονται alarms στην εταιρία που υπέβαλε το αίτημα αλλά και σε τυχόν άλλη εμπλεκόμενη εταιρία. Τα αυτοματοποιημένα alarms είναι προκαθορισμένα. Ωστόσο, η κάθε εταιρία θέτει τους δικούς της κανόνες αξιολόγησης. ■ Δεν επιτρέπεται η μαζική καταγραφή του αρχείου, αλλά η αναζήτηση γίνεται για κάθε περίπτωση χωριστά. ■ Δεν επιτρέπεται η εκτύπωση ή αποθήκευση δεδομένων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.
<p>4. Ποιος είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας των εν λόγω βάσεων δεδομένων (αρχείων);</p>	<p>Στην παρουσίαση της Ισπανικής Ένωσης αναφέρεται ότι η UNESPA είναι «database manager» και ότι η εταιρία τεχνολογίας TIREA είναι «in charge of data processing, database maintenance» κ.α. Ωστόσο, προφορικά διευκρινίστηκε ότι η UNESPA είναι ιδιοκτήτης των Αρχείων καθώς και ότι ειδικό όργανο της Ένωσης φέρει την ευθύνη τους και, κατά συνέπεια, εκτιμούμε ότι είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας. Σε κάθε περίπτωση, δεν υπήρξε σαφής απάντηση.</p>
<p>5. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την υλοποίηση των εν λόγω βάσεων δεδομένων;</p>	<p>Η διαβούλευση μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών διήρκησε ένα (1) χρόνο περίπου και ένα (1) χρόνο ακόμη διήρκησε η διαβούλευση της UNESPA με την εθνική Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p>
<p>6.α. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους;</p> <p>6.β. Ζητείται η συγκατάθεσή τους;</p> <p>6.γ. Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων συλλέγουν ευαίσθητα – ειδικά δεδομένα; Σ’ αυτή την περίπτωση ζητείται η συγκατάθεση;</p>	<p>6.α. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης ή κατά τη διαχείριση ζημίας, αλλά και κάθε άλλη στιγμή που κρίνεται αναγκαίο πριν το ανέβασμα της πληροφορίας στα αρχεία. Η ενημέρωση μπορεί να γίνει μεταξύ άλλων με το συμβόλαιο, την απόδειξη πληρωμής, καθώς και με επιστολή, email, καταγεγραμμένη τηλεφωνική συνομιλία κ.α..</p> <p>6.β. ΟΧΙ. Δεν Ζητείται η συγκατάθεση των υποκειμένων. Οι νομικές βάσεις στις οποίες στηρίζεται η επεξεργασία είναι κυρίως το έννομο συμφέρον με σκοπό την αντιμετώπιση της απάτης.</p> <p>6.γ. Οι εν λόγω βάσεις δεδομένων δεν συλλέγουν ευαίσθητα – ειδικά δεδομένα, όπως είναι τα δεδομένα υγείας.</p>

<p>7. Τι ισχύει στην περίπτωση που τα υποκείμενα των δεδομένων ασκούν το δικαίωμα της διαγραφής (λήθης) ή το δικαίωμα εναντίωσης;</p>	<p>Σε περίπτωση άσκησης των εν λόγω δικαιωμάτων, τα αιτήματα των υποκειμένων αξιολογούνται και αποφασίζεται κατά περίπτωση εάν θα ικανοποιηθεί το δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων ή θα υπερισχύσει το έννομο συμφέρον των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τη βέλτιστη καταπολέμηση της απάτης. Ωστόσο, διευκρινίστηκε ότι, λόγω και του γεγονότος ότι τα Αρχεία έχουν εγκριθεί από την Α.Π.Δ.Π.Χ. και ότι δεν τηρούνται ευαίσθητα δεδομένα, στην πράξη, κατά κανόνα, υπερισχύει το έννομο συμφέρον των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τη βέλτιστη καταπολέμηση της απάτης.</p>
--	---

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Β. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (Αστυνομία / Υπ. Δικαιοσύνης) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ και ΤΟ ΕΓΚΛΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Περιγραφή της συμφωνίας της UNESPA με τις αστυνομικές αρχές και το Υπουργείο Δικαιοσύνης για την καταπολέμηση της απάτης και του εγκλήματος.</p> <p>Πώς λειτουργεί στην πράξη;</p>	<p>A. Η UNESPA υπογράφει πρωτόκολλα συνεργασίας με την Αστυνομία από το 1996.</p> <p>Το 2014, η συνεργασία ενισχύθηκε με την υπογραφή από την UNESPA ενός βασικού πρωτοκόλλου με τον Γραμματέα Ασφάλειας του Κράτους, στον οποίο υπάγονται όλες οι αστυνομικές δυνάμεις της Ισπανίας. Ακολούθησε η υπογραφή επιμέρους πρωτοκόλλων συνεργασίας με τις επιμέρους αστυνομικές δυνάμεις.</p> <p>Η συνεργασία με τις αστυνομικές δυνάμεις αφορά:</p> <ul style="list-style-type: none"> α. στην επικοινωνία με τις ασφαλιστικές εταιρίες για την καταπολέμηση της απάτης, β. στην παροχή πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων της ασφαλιστικής αγοράς (όχι μόνον για την απάτη). <p>α. Σχετικά με την επικοινωνία για τα θέματα ασφαλιστικής απάτης, η πρωτοβουλία συνίσταται στη δημιουργία ενός καναλιού ασφαλούς επικοινωνίας των αστυνομικών δυνάμεων με τις ασφαλιστικές εταιρίες μέσω της UNESPA, μέσω του οποίου οι αστυνομικές δυνάμεις θα μπορούν να αποστέλλουν αιτήματα για συγκεκριμένες έρευνες απάτης στις εταιρίες.</p> <p>Για την επικοινωνία αυτή, οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της UNESPA κλήθηκαν να ορίσουν εκπροσώπους / συνομιλητές για τα θέματα απάτης (Fraud Interlocutors), οι οποίοι είναι τα μόνα πρόσωπα που έχουν πρόσβαση στα αιτήματα της αστυνομίας.</p> <p>Η διαδικασία που συμφωνήθηκε έχει ως εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι αστυνομικές αρχές στέλνουν με email το αίτημά τους για έρευνα στην UNESPA • Η UNESPA ανεβάζει το αίτημα στο sub – intranet που έχει δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό, στο οποίο έχουν πρόσβαση μόνον οι Fraud Interlocutors της

	<p>κάθε εταιρίας, τους οποίους παράλληλα ενημερώνει και με email για το ανέβασμα του αιτήματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι εταιρίες μέλη υποχρεούνται να απαντήσουν το συντομότερο δυνατόν απευθείας στην αστυνομική αρχή που έστειλε το αίτημα, χωρίς καμία άλλη συμμετοχή της UNESPA. <p>Ο μηχανισμός αυτός δεν λειτουργεί αντίστροφα. Δηλαδή, δεν μπορούν μέσω αυτού του μηχανισμού να ζητούν οι ασφαλιστικές εταιρίες τη συνδρομή της αστυνομίας σε υποθέσεις τους που ερευνούν. Μπορούν, βέβαια, να απευθυνθούν στην αστυνομία αυτοτελώς. Σύμφωνα με πληροφορίες της UNESPA, η αστυνομία υποβάλλει περίπου εξακόσια (600) αιτήματα έρευνας ετησίως, εκ των οποίων ικανοποιούνται (απαντώνται με πληροφορίες) περίπου ποσοστό 60%.</p> <p>β. Αναφορικά με την παροχή πρόσβασης στην Αστυνομία σε βάσεις δεδομένων της ασφαλιστικής αγοράς (όχι μόνον για την απάτη), η UNESPA υπογράφει ειδικά πρωτόκολλα με σκοπό να αποφεύγεται η υπερβολική χρήση.</p> <p>β. Το 2018 και μετά από αίτημα του Υπουργείου Δικαιοσύνης, η UNESPA δημιούργησε ξεχωριστό κανάλι επικοινωνίας μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και εγκληματολογικών Αρχών για την ικανοποίηση αιτημάτων των Αρχών που αφορούν στο ξέπλυμα χρήματος, στη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και στο οργανωμένο έγκλημα γενικότερα. Για το κανάλι αυτό επικοινωνίας, οι ασφαλιστικές εταιρίες όρισαν διαφορετικά πρόσωπα ως συνομιλητές (AML Interlocutors) με τις Αρχές. Τα πρόσωπα αυτά διαθέτουν εξειδίκευση στα θέματα αυτά.</p>
2. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την ανάπτυξη συνεργασίας με την Αστυνομία;	Η UNESPA ασχολείται χρόνια με το θέμα αυτό και υπογράφει πρωτόκολλα συνεργασίας με την Αστυνομία από το 1996. Η ανάπτυξη συνεργασίας δεν ήταν δύσκολη, καθώς υπήρχε ιδιαίτερη προθυμία και από την πλευρά των αστυνομικών αρχών.
3. Η συνεργασία με την Αστυνομία αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης;	ΝΑΙ. Σήμερα η συνεργασία με την αστυνομία αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης.
4. Ποιος είναι ο ρόλος της UNESPA στην έρευνα περιστατικών απάτης;	Η UNESPA δεν έχει καμία εμπλοκή στη διερεύνηση ύποπτων περιστατικών απάτης. Ένα υπηρεσιακό στέλεχος της UNESPA ασχολείται γενικά με τις δράσεις της UNESPA για την απάτη και συμμετέχει στην αποστολή των μηνυμάτων των Αρχών προς τις ασφαλιστικές εταιρίες, χωρίς καμία άλλη εμπλοκή στη διερεύνηση υποθέσεων και χωρίς να λαμβάνει γνώση του περιεχομένου των πληροφοριών που διακινούνται μεταξύ εταιριών και Αρχών.
5.α. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες των Fraud Interlocutors ;	5.α. Οι Fraud Interlocutors είναι προσωπικό ειδικά εκπαιδευμένο και εξουσιοδοτημένο από τις ασφαλιστικές εταιρίες να διερευνά ύποπτα περιστατικά

<p>5.β. Είναι υπάλληλοι των εταιριών ή μπορεί να είναι και εξωτερικοί συνεργάτες;</p> <p>5.γ. Πόσους μπορεί να ορίσει κάθε εταιρία;</p> <p>5.δ. Υπογράφουν συμφωνία για τις αρμοδιότητες τους και με ποιον (εταιρία, UNESPA, αστυνομία κ.α.);</p> <p>5.ε. Ποια είναι τα προσόντα, η εμπειρία και η εξειδίκευσή τους;</p>	<p>απάτης και κυρίως να λαμβάνει τα αιτήματα έρευνας της αστυνομίας μέσω του ειδικού καναλιού επικοινωνίας που έχει διαμορφώσει η UNESPA. Οι πληροφορίες που λαμβάνει έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα.</p> <p>5.β. Τα πρόσωπα αυτά ανήκουν κατά κανόνα στο υπαλληλικό προσωπικό της κάθε ασφαλιστικής εταιρίας, δεδομένου ότι ασχολούνται και με περιστατικά εσωτερικής απάτης, δηλαδή περιστατικά απάτης εντός της εταιρίας. Η εξωτερική ανάθεση δεν αποκλείεται. Ωστόσο, δεν συστήνεται και δεν θεωρείται καλή πρακτική. Σήμερα πάντως τα πρόσωπα αυτά είναι εργαζόμενοι / στελέχη των ασφαλιστικών εταιριών.</p> <p>5.γ. Ο αριθμός των Fraud Interlocutors ανά εταιρία εξαρτάται από τη δομή της κάθε εταιρίας. Μπορεί να είναι (ένα) 1 πρόσωπο ή και περισσότερα. Σήμερα, η ασφαλιστική αγορά έχει ορίσει συνολικά περίπου 200 άτομα ως Fraud Interlocutors.</p> <p>5.δ. Οι Fraud Interlocutors υπογράφουν σύμβαση εμπιστευτικότητας με την UNESPA αλλά και με την εταιρία τους.</p> <p>5.ε. Είναι πρόσωπα με εξειδίκευση στα θέματα της απάτης. Οι περισσότεροι έχουν στο παρελθόν ασχοληθεί με διαχείριση ζημιών σε κλάδους ασφάλισης.</p>
--	--

➤ Δράσεις Γαλλικής Ασφαλιστικής Αγοράς

ΒΑΣΙΚΟΙ ΑΞΟΝΕΣ - ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

<p>ΠΟΛΙΤΙΚΗ / ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΑΛΛΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ / ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ALFA</p>	<ul style="list-style-type: none">• Από το 1989, ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ «ALFA» για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης και του εγκλήματος σε όλους τους κλάδους ασφάλισης (βλ. κατωτέρω ειδική αναφορά στις δράσεις του ALFA)• ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ (εφεξής ΑΚΑ)
<p>ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ALFA ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ (από το 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none">• ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τρέχουσες έρευνες απάτης και διασφάλιση συμμόρφωσης με CNIL (γαλλική Α.Π.Δ.Π.Χ.)• ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ/ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ασφαλιστικών επιχειρήσεων (μελέτες, εργαλεία, μεθοδολογία και πολιτικές παρακολούθησης και αντιμετώπισης της απάτης)• ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ• ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ• ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ / Έκδοση Προειδοποιήσεων για τάσεις απάτης / Δημοσίευση Ενημερωτικών Δελτίων με στοιχεία, δράσεις και καλές πρακτικές ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της απάτης• Επίσημος ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων και δικαστικής αστυνομίας• LOBBYING ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ, ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ, ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ και Α.Π.Δ.Π.Χ. (για τα θεσμικά θέματα σε συνεργασία με τη Γαλλική Ένωση Ασφαλιστών)
<p>ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ / ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ALFA</p>	<ul style="list-style-type: none">• ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων για ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΑΠΑΤΗΣ μέσω του ALFA• ΕΙΔΙΚΟ ΚΑΝΑΛΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΖΗΜΙΕΣ / ΕΡΕΥΝΕΣ ΚΛΑΔΟΥ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ μέσω ALFA• ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ μέσω ALFA (βλ. κατωτέρω συνεργασία με Αστυνομία)
<p>ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (Υπ. Εσωτερικών / Αστυνομία/ Δικαστική Αστυνομία)</p>	<ul style="list-style-type: none">• ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (στο οποίο υπάγεται η Αστυνομία)• Επίσημος ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων και δικαστικής αστυνομίας - ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ μέσω ALFA

Α. ΠΟΛΙΤΙΚΗ / ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΑΛΛΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ – ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ALFA

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Γενική περιγραφή πολιτικής / οργάνωσης Γαλλικής Ασφαλιστικής Αγοράς κατά της Απάτης και του εγκλήματος.</p> <p>Ποιος είναι ο ALFA;</p>	<p>Η Γαλλική Ασφαλιστική Αγορά ασχολείται συστηματικά με την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης και του εγκλήματος από το 1989, όταν με πρωτοβουλία της Γαλλικής Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών (FFA) δημιουργήθηκε ο ειδικός – μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα - Οργανισμός ALFA με αποκλειστικό σκοπό την ανάληψη δράσεων για την προώθηση της καταπολέμησης της απάτης στον ασφαλιστικό τομέα.</p> <p>Στις αρχές, ο ALFA ασχολήθηκε με την αντιμετώπιση της απάτης στις ασφαλίσεις ζημιών.</p> <p>Σήμερα όμως ασχολείται με την απάτη σε όλους τους κλάδους ασφάλισης.</p>
<p>2. Μέλη/Διοίκηση Οργανωτική δομή του ALFA.</p>	<p>Μέλη του ALFA είναι όλες οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που είναι μέλη της Γαλλικής Ένωσης Ασφαλιστών (FFA), αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί, συνταξιοδοτικά/ επαγγελματικά ταμεία του ιδιωτικού τομέα. Δεν είναι μέλη του ALFA τα δημόσια συνταξιοδοτικά ταμεία.</p> <p>Σήμερα ο ALFA έχει 320 μέλη.</p> <p>Η διοίκηση του ALFA ανατίθεται σε Διοικητικό Συμβούλιο που αποτελείται από 2 μέλη που ορίζονται από την Γαλλική Ένωση Ασφαλιστών (FFA), και 11 μέλη που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση του ALFA μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών μελών του.</p> <p>Το Διοικητικό Συμβούλιο διορίζει τον Διευθυντή του ALFA.</p>
<p>3.α. Ποιοι είναι οι Αντιπρόσωποι κατά της Απάτης (ΑΚΑ) των μελών του ALFA και πως διακρίνονται μεταξύ τους;</p>	<p>3.α. Κάθε εταιρία μέλος του ALFA υποχρεούται να ορίσει έναν κύριο Αντιπρόσωπο κατά της Απάτης (ΑΚΑ), ο οποίος θα εκπροσωπεί την εταιρία του και θα συνομιλεί με τον ALFA και τους ΑΚΑ των λοιπών εταιριών μελών στα θέματα της απάτης.</p> <p>Σε περίπτωση Ομίλων, θα πρέπει να οριστεί ένας κύριος ΑΚΑ για όλον τον Όμιλο, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος επικοινωνίας με τον ALFA για όλα τα θέματα που αφορούν στο σύστημα καταπολέμησης της απάτης του ομίλου του στη Γαλλία, συμπεριλαμβανομένων όλων των θυγατρικών. Ο κύριος ΑΚΑ του ομίλου ορίζει κύριους ΑΚΑ σε κάθε θυγατρική εταιρία του ομίλου.</p> <p>Ο κύριος ΑΚΑ εταιρίας μέλους είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση και τη στρατηγική της εταιρίας σε θέματα καταπολέμησης της απάτης. Είναι ο συνδεδεμένος κρίκος με όλους όσους έχουν να αντιμετωπίσουν επιχειρησιακά ένα ζήτημα που σχετίζεται με την ασφαλιστική απάτη, ήτοι τους ΑΚΑ άλλων εταιριών, δημόσιες υπηρεσίες, ερευνητές, υπαλλήλους του ALFA, κ.λπ. Είναι ο</p>

παραλήπτης όλων των εγγράφων και των σημειωμάτων που διανέμει ο ALFA. Είναι γενικά ο υπεύθυνος για την εκμετάλλευση από την εταιρία του όλων των πληροφοριών που διαβιβάζει ο ALFA. Συμμετέχει στην ανταλλαγή πληροφοριών και εξασφαλίζει την ποιότητα των πληροφοριών αλλά και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων που έλαβε από τον ALFA ή που προέρχονταν από διαφορετικές πηγές όπως είναι οι συνάδελφοί του ή ομόλογοί του άλλων εταιριών.

Ο κύριος ΑΚΑ εταιρίας μέλους **μπορεί να ορίσει τον αναπληρωτή του και άλλους ΑΚΑ** που θα συνομιλούν με το ALFA για τα θέματα απάτης εν γένει ή **μόνον για ειδικά θέματα** ενός κλάδου ασφάλισης, όποτε ο τελευταίος ονομάζεται **ειδικός ΑΚΑ**.

Ο κύριος ΑΚΑ πρέπει να **εξασφαλίζει σύστημα εκπαίδευσης των ΑΚΑ** που ανήκουν στον εταιρία ή τον όμιλο προκειμένου να διατηρείται το απαιτούμενο επίπεδο δεξιοτήτων. Ο **κύριος ΑΚΑ** εφαρμόζει **σύστημα παρακολούθησης** των εξουσιοδοτημένων στην εταιρία του ατόμων.

Ο κύριος ΑΚΑ πρέπει, επίσης, να έχει τη **δυνατότητα λήψης αποφάσεων**.

Ο **ειδικός ΑΚΑ** είναι υπεύθυνος για θέματα καταπολέμησης της απάτης σε έναν **συγκεκριμένο κλάδο ή μια γεωγραφική περιοχή**. Μπορεί να έχει πρόσβαση στην υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων για τις ειδικότητες που ορίζονται στο προφίλ του. Μπορεί να είναι παραλήπτης μέσω του κύριου ΑΚΑ ή του αναπληρωτή του των σημειωμάτων που αποστέλλει ο ALFA. Σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται εσωτερικά από την εταιρία του, μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας με τον ALFA. Ο κύριος ή ο αναπληρωτής αντιπρόσωπος μπορεί να αποφασίσει να μην εμφανίσει τα στοιχεία τηλεφώνου ή τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενός ειδικού αντιπροσώπου. Σε αυτήν την περίπτωση, θα εμφανιστούν τα στοιχεία του κύριου ή αναπληρωτή ΑΚΑ.

Ο **κύριος ΑΚΑ** εταιρίας μέλους μπορεί, επίσης, να ορίσει **Αντιπρόσωπο Ανταλλαγής Δεδομένων για τον κλάδο αυτοκινήτων**. Το πρόσωπο αυτό ορίζεται ειδικά για την καταγραφή και αξιολόγηση των ειδοποιήσεων που αφορούν στον κλάδο αυτοκινήτων. Αυτός ο ρόλος δίδεται κατά προτίμηση σε **έναν Ειδικό Αντιπρόσωπο**. Ο αριθμός των αντιπροσώπων Ανταλλαγής Δεδομένων πρέπει να είναι περιορισμένος. Ωστόσο, συνιστάται να ορίζονται τουλάχιστον δύο για να εξασφαλιστεί η συνέχεια του έργου.

Τέλος, **ο κύριος ΑΚΑ εταιρίας μέλους ορίζει Αντιπρόσωπο διαχείρισης των αιτημάτων έρευνας της δικαστικής αστυνομίας**. Ο αριθμός των αντιπροσώπων αυτών περιορίζεται στο άκρως αναγκαίο προκειμένου να διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Είναι αυτός που λαμβάνει τα αιτήματα μέσω του ALFA και ο οποίος ερευνά τα αιτήματα αυτά και τα απαντά, αν χρειαστεί, στις διάφορες δημόσιες αρχές (αστυνομία, χωροφυλακή, τελωνεία κ.λπ.) εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος. Δεν αποτελεί αναγκαστικά μέρος των ομάδων καταπολέμησης της απάτης των εταιριών, ταυτοποιείται στον ALFA από τον κύριο ΑΚΑ ή τον αναπληρωτή του για να αναλαμβάνει τα αιτήματα έρευνας και τα δικαιώματα επικοινωνίας.

<p>3.β. Οι ΑΚΑ είναι υπάλληλοι των εταιριών ή μπορεί να είναι και εξωτερικοί συνεργάτες;</p> <p>3.γ. Πόσους ΑΚΑ μπορεί να ορίσει κάθε εταιρία;</p> <p>3.δ. Οι ΑΚΑ υπογράφουν συμφωνία για τις αρμοδιότητες τους και με ποιον (εταιρία, ALFA, αστυνομία κ.α.);</p>	<p>3.β. Οι ΑΚΑ (κύριος, αναπληρωτής, ειδικός, κλάδου αυτοκινήτων), καθώς και ο αντιπρόσωπος διαχείρισης αιτημάτων της δικαστικής αστυνομίας είναι στελέχη / υπάλληλοι των εταιριών μελών του ALFA. Η επαλήθευση των δεξιοτήτων και της καλής φήμης των προσώπων που έχουν οριστεί γι' αυτά τα ευαίσθητα καθήκοντα αποτελεί ευθύνη των εταιριών. Ο ALFA συνιστά στις εταιρίες να αντιμετωπίζουν τους εργαζόμενους που συμβάλλουν ενεργά στην καταπολέμηση της απάτης ως "υπεύθυνο προσωπικό" στο πλαίσιο της οδηγίας Solvency II.</p> <p>3.γ. Κάθε εταιρία μέλος ορίζει υποχρεωτικά έναν Κύριο ΑΚΑ, ο οποίος συντονίζει και τους υπόλοιπους ΑΚΑ της εταιρίας. Δεν προβλέπεται ρητά συγκεκριμένος περιορισμός. Ωστόσο, για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και για τον καλύτερο συντονισμό συνιστάται ο περιορισμός των ατόμων στο μέτρο του δυνατού, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και τις δραστηριότητες κάθε εταιρίας.</p> <p>Ο ALFA συνιστά τον ορισμό από κάθε εταιρία μέλος τουλάχιστον ενός κύριου ΑΚΑ, ενός ΑΚΑ για τη διαχείριση αιτημάτων έρευνας της δικαστικής αστυνομίας και ενός ΑΚΑ για τον κλάδο αυτοκινήτων.</p> <p>Ο ALFA αλλά και κάθε εταιρία μέλος τηρούν κατάλογο με τους ΑΚΑ, στον οποίο αναφέρονται οι επιμέρους αρμοδιότητες του καθενός.</p> <p>3.δ. Οι ΑΚΑ υπογράφουν σύμβαση/ ρήτρα εμπιστευτικότητας με την εταιρία τους.</p> <p>Άπαντες οι συμμετέχοντες στην καταπολέμηση της απάτης εκπαιδεύονται τακτικά στα θέματα αυτά, λαμβάνοντας μέρος σε σεμινάρια του ALFA, στα οποία δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στα ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και στις αρχές εμπιστευτικότητας που πρέπει να τηρούν.</p> <p>Ο ALFA έχει επιπλέον δημιουργήσει ειδική ομάδα εργασίας που επεξεργάζεται θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και συμβουλεύει τις εταιρίες και τους ΑΚΑ με σκοπό να διασφαλίζεται η συμμόρφωση τους με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.</p>
<p>4. Ποιο είναι το κόστος λειτουργίας του ALFA και πως και από ποιους χρηματοδοτείται;</p>	<p>Αρχικά το ετήσιο κόστος λειτουργίας του ALFA ανερχόταν περίπου στο ποσό του €1.800.000.</p> <p>Ωστόσο, σήμερα, λόγω των αναβαθμίσεων των ηλεκτρονικών συστημάτων ανταλλαγής πληροφοριών, το ετήσιο κόστος έχει διπλασιαστεί και ανέρχεται στο ποσό των €3.600.000 περίπου.</p> <p>Το κόστος χωρίζεται στους επιμέρους ασφαλιστικούς κλάδους που αφορά και ακολούθως κατανέμεται μεταξύ των εταιριών μελών του ALFA, ανάλογα με την παραγωγή ασφαλίσεων.</p>

Στην περίπτωση των ανασφαλιστών προβλέπεται συγκεκριμένο ποσό ετήσιας εισφοράς.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Β. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ALFA ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ και ΤΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ (από το 1989)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>Περιγραφή δράσεων ALFA για την αντιμετώπιση της απάτης.</p>	<p>Ο ALFA συμμετέχει ενεργά στην καταπολέμηση της απάτης στον τομέα της ασφάλισης, αναπτύσσοντας δράσεις πρόληψης και μέσα για τον εντοπισμό των δόλιων απαιτήσεων.</p> <p>Ο ALFA συντονίζει και συνδράμει τις προσπάθειες της ασφαλιστικής αγοράς στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης παρέχοντας στις επιχειρήσεις ειδική εκπαίδευση, μελέτες, τεχνικά εργαλεία τεκμηρίωσης, ανεπτυγμένες μεθοδολογίες εντοπισμού, καθώς, επίσης, πόρους ηλεκτρονικών μέσων και εργαλείων για την ανταλλαγή πληροφοριών και ένα δίκτυο πιστοποιημένων ερευνητών.</p> <p>Ο ALFA εκπροσωπεί την ασφαλιστική αγορά έναντι των Αρχών και Φορέων του δημοσίου τομέα (Υπουργεία/Αστυνομία/εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ. κ.α.) και συνάπτει συνεργασίες που προωθούν τις δράσεις του.</p> <p>Για την προώθηση θεσμικών θεμάτων σχετικών με την απάτη συνεργάζεται με τη Γαλλική Ένωση Ασφαλιστών (FFA) και εκπροσωπούν από κοινού την ασφαλιστική αγορά έναντι των Αρχών και Φορέων του δημοσίου τομέα.</p> <p>Οι κύριες δράσεις του ALFA έχουν ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none">• Διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τρέχουσες έρευνες απάτης, διασφαλίζοντας την τήρηση των κανόνων συμμόρφωσης που έχουν συμφωνηθεί σχετικά με την CNIL (γαλλική Α.Π.Δ.Π.Χ.).• Παρέχει λειτουργική/συμβουλευτική υποστήριξη στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις αναφορικά με την καταπολέμηση της απάτης (μελέτες, εργαλεία, μεθοδολογία και πολιτικές παρακολούθησης και αντιμετώπισης της απάτης)• Διεξάγει εκπαιδευτικά σεμινάρια για όλους τους κλάδους ασφάλισης και για θεσμικά θέματα όπως είναι αυτά της προστασίας προσωπικών δεδομένων.• Παρέχει πιστοποιήσεις σε εκπαιδευόμενους• Δημοσιεύει ετήσια μελέτη με στατιστικά στοιχεία για την απάτη σε όλους τους κλάδους ασφάλισης• Αναλύει πληροφορίες και δεδομένα που λαμβάνει από τα μέλη της και

	<p>εκδίδει σημειώματα / προειδοποιήσεις για τάσεις απάτης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δημοσιεύει τακτικά Ενημερωτικά Δελτία με στοιχεία, δράσεις και καλές πρακτικές της ασφαλιστικής αγοράς για την καταπολέμηση της απάτης • Αποτελεί τον επίσημο διαμεσολαβητή μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων και δικαστικής αστυνομίας, παρέχοντας ασφαλές δίκτυο για τη μεταξύ τους επικοινωνία αλλά και χρήσιμες πληροφορίες εκατέρωθεν με σκοπό τον εντοπισμό και τη δίωξη περιπτώσεων απάτης • LOBBYING με δημόσιες Αρχές, Αστυνομία, Διωκτικές Αρχές και Α.Π.Δ.Π.Χ. (για τα θεσμικά θέματα σε συνεργασία με τη Γαλλική Ένωση Ασφαλιστών) <p>Κατωτέρω δίδονται περισσότερες λεπτομέρειες για τις δράσεις που συζητήθηκαν στην τηλεδιάσκεψη εργασίας με τον ALFA και αφορούν: α) στην ανταλλαγή πληροφοριών για έρευνες απάτης και β) στις σχέσεις με την αστυνομία και τις διωκτικές αρχές.</p>
--	---

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Γ. ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ / ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ALFA

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Τι προβλέπει η Γαλλική νομοθεσία για την ανταλλαγή πληροφοριών σε θέματα απάτης και δημιουργίας σχετικών βάσεων δεδομένων (αρχείων); Υπάρχει ειδική σχετική ρύθμιση;</p>	<p>Δεν υπάρχει ειδική ρύθμιση στη Γαλλική νομοθεσία για την ανταλλαγή πληροφοριών και την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης. Εφαρμόζεται ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, βάσει του οποίου αναγνωρίζεται το έννομο συμφέρον των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για την καταπολέμηση του εγκλήματος και της ασφαλιστικής απάτης.</p> <p>Για τον λόγο αυτό και από πολύ νωρίς (ήδη από το 1989) επετράπη ουσιαστικά από την Πολιτεία και ακολούθως από την εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ. η σύσταση και η λειτουργία του ALFA, ενός δηλαδή Οργανισμού που αποσκοπεί αποκλειστικά και μόνον στην αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο ALFA δεν έχει πάρει έγκριση σύστασης και λειτουργίας από την εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ.. Διατηρεί, ωστόσο, πολύ στενή συνεργασία με την εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ., η οποία ενημερώνεται και γνωρίζει λεπτομέρειες για το σύνολο των δράσεών του.</p> <p>Ο ALFA και οι εταιρίες μέλη του τηρούν αυστηρό πλαίσιο κανόνων έτσι ώστε οι δράσεις του οργανισμού να είναι συμβατές με το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων.</p> <p>Υπό το πρίσμα αυτό και για την διασφάλιση της συμμόρφωσης των μελών του, ο ALFA δεν τηρεί κοινές βάσεις δεδομένων με στοιχεία απάτης για τα μέλη του.</p> <p>Αντίθετα, ενθαρρύνει την ανταλλαγή πληροφοριών, μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχει στα μέλη του, για συγκεκριμένες</p>

	<p><u>ύποπτες περιπτώσεις απάτης</u> που ενδιαφέρουν περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες.</p> <p>Επισημαίνεται, ωστόσο, ότι η χρήση των πληροφοριών αυτών και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ALFA <u>δεν επιτρέπεται να λαμβάνεται υπόψη από τα μέλη του για την ανάληψη κινδύνου και τη σύναψη νέας ασφαλιστικής σύμβασης</u>, δεδομένου ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο <u>διατίθεται αποκλειστικά για την "ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν τον διακανονισμό ζημιών"</u> όπως έχει δηλωθεί και στην εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ..</p> <p>Τέλος, δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή πληροφοριών για γεγονότα που έχουν αμνηστευθεί, δεν ζητούνται πληροφορίες σχετικά με την ποινική ιστορία προσώπου και δεν μεταδίδονται μηνύματα που προσβάλλουν την ιδιωτική ζωή ή το ιατρικό απόρρητο.</p>
<p>2. Τι είδους δεδομένα συλλέγει η κάθε βάση δεδομένων και ποιους κλάδους αφορά;</p>	<p>Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ο ALFA <u>δεν τηρεί κοινές βάσεις δεδομένων</u> με στοιχεία απάτης για τα μέλη του.</p> <p>Αντίθετα, <u>ενθαρρύνει την ανταλλαγή πληροφοριών</u>, μέσω <u>ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</u> που παρέχει στα μέλη του, για <u>συγκεκριμένες ύποπτες περιπτώσεις απάτης</u> που ενδιαφέρουν περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες.</p> <p>Η ανταλλαγή πληροφοριών γίνεται σύμφωνα με τους κανόνες και περιορισμούς που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη ερώτηση και οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί με την εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ..</p> <p>Υπό τους περιορισμούς που παραπάνω αναφέρονται σχετικά με τα ειδικά δεδομένα, η ανταλλαγή πληροφοριών <u>αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης</u>. Επιπλέον, λόγω και της αυξημένης συχνότητας των περιπτώσεων, έχει διαμορφωθεί <u>ειδικό κανάλι ανταλλαγής δεδομένων για τον κλάδο αυτοκινήτων</u>.</p>
<p>3. Ποιος έχει δικαίωμα να βλέπει και να εισφέρει δεδομένα μέσω του καναλιού επικοινωνίας του ALFA;</p> <p>Ποια είναι η διαδικασία ανταλλαγής των δεδομένων;</p>	<p>Δικαίωμα να ανταλλάσσουν, να βλέπουν και να αξιολογούν τις πληροφορίες αποκλειστικά και μόνον <u>κατά τη διαχείριση ζημιών</u>, αλλά και να εισάγουν πληροφορίες <u>έχουν μόνον τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από κάθε εταιρία ή οργανισμό, δηλαδή οι ΑΚΑ των εταιριών μελών</u> και αυτοί αναλόγως με τις αρμοδιότητες που τους έχουν δοθεί, οι οποίες καταγράφονται στον <u>ειδικό κατάλογο που τηρεί ο ALFA</u> προκειμένου να είναι σε γνώση όλων των συμμετεχόντων στη διαδικασία.</p> <p>Σε γενικές γραμμές ο κύριος ΑΚΑ κάθε εταιρίας μέλους είναι αυτός που διαθέτει όλες τις αρμοδιότητες και μοιράζει αρμοδιότητες στους άλλους αντιπροσώπους κατά της απάτης της εταιρίας του. Πληροφορίες για τις αρμοδιότητες του κύριου ΑΚΑ αλλά και των υπολοίπων (ειδικών, κ.λπ.) αναφέρθηκαν παραπάνω στο κεφάλαιο για την οργανωτική δομή του ALFA.</p>

	<p>Η ανταλλαγή πληροφοριών γίνεται μέσω ειδικού ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχει ο ALFA στα μέλη του.</p>
<p>4. Ποιος είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας για τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται μέσω του ALFA και συγκεντρώνονται στον ALFA;</p>	<p>Ο ALFA είναι υπεύθυνος για τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται στα εργαλεία του.</p> <p>Ωστόσο, κάθε εταιρία μέλος είναι υπεύθυνη για την ποιότητα των πληροφοριών που διαβιβάζει, αλλά και το χειρισμό αυτών που λαμβάνει από τις άλλες εταιρίες.</p> <p>Οι ΑΚΑ και τα στελέχη/υπάλληλοι των εταιριών μελών εκπαιδεύονται τακτικά στις διαδικασίες και στους κανόνες που πρέπει να τηρούν με σκοπό τη σύννομη διαχείριση των εν λόγω πληροφοριών.</p>
<p>5. Οι εν λόγω λειτουργίες ανταλλαγής δεδομένων έχουν εγκριθεί/πιστοποιηθεί από την Α.Π.Δ.Π.Χ.;</p>	<p>ΟΧΙ. Ωστόσο, όλα τα πρωτόκολλα λειτουργίας του ALFA είναι σε γνώση της εθνικής Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</p>
<p>6.α. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους;</p> <p>6.β. Ζητείται η συγκατάθεσή τους;</p> <p>6.γ. Επιτρέπεται η ανταλλαγή ευαίσθητων – ειδικών δεδομένων;</p> <p>6.δ. Οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται επιτρέπεται να παρουσιαστούν στα δικαστήρια;</p>	<p>6.α. ΝΑΙ. Τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται για την επεξεργασία των δεδομένων τους από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.</p> <p>6.β. ΟΧΙ. Δεν Ζητείται η συγκατάθεση των υποκειμένων. Η νομική βάση επεξεργασίας είναι πρωτίστως το έννομο συμφέρον των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για την καταπολέμηση της απάτης, αλλά και η θεμελίωση νομικών αξιώσεων.</p> <p>6.γ. ΟΧΙ. Δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή ευαίσθητων – ειδικών δεδομένων, όπως είναι για παράδειγμα τα δεδομένα υγείας. Διευκρινίστηκε επιπλέον ότι δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή πληροφοριών για γεγονότα που έχουν αμνηστευθεί, δεν ζητούνται πληροφορίες σχετικά με την ποινική ιστορία προσώπου και δεν μεταδίδονται μηνύματα που προσβάλλουν την ιδιωτική ζωή ή το ιατρικό απόρρητο.</p> <p>6.δ. Οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με τη διερεύνηση αποδεικτικών στοιχείων σε θέματα ασφαλιστικής απάτης που διαβιβάζεται από έναν ΑΚΑ σε έναν από τους συναδέλφους του άλλης εταιρίας πρέπει να θεωρείται εκ των προτέρων ως εμπιστευτική και αυστηρά προσωπική εκείνου που την έδωσε. Η αποκάλυψη ή η εκμετάλλευση τέτοιων πληροφοριών, ιδίως προκειμένου να υποστηριχθούν επιχειρήματα κατά την έρευνα ενός φακέλου ή στο πλαίσιο νομικής ενέργειας πρέπει να εγκριθεί επίσημα από τον ΑΚΑ που την διαβίβασε.</p>

	Γενικά, ο κύριος ΑΚΑ εξασφαλίζει την ποιότητα και τη συνάφεια των πληροφοριών που διαβιβάζονται. Αξιολογεί όλα τα δεδομένα που διαθέτει και διαβιβάζει μόνο τις πληροφορίες που είναι πιθανόν να είναι χρήσιμες για την καταπολέμηση της απάτης.
7. Η ανταλλαγή πληροφοριών που λαμβάνει χώρα μέσω του ALFA δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάληψη κινδύνων. Υπάρχει κάποια άλλη κοινή βάση δεδομένων της ασφαλιστικής αγοράς που μπορεί να ληφθεί υπόψη και κατά την ανάληψη των κινδύνων;	ΟΧΙ. Δεν υπάρχει κοινή βάση δεδομένων της ασφαλιστικής αγοράς που να λαμβάνεται υπόψη από τις εταιρίες για την ανάληψη κινδύνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ και ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Δ. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ και ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (Υπ. Εσωτερικών / Αστυνομία/ Δικαστική Αστυνομία)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
<p>1. Περιγραφή της συμφωνίας του ALFA με το Υπ. Εσωτερικών και τις υπαγόμενες σε αυτό αστυνομικές αρχές.</p> <p>Πώς λειτουργεί στην πράξη;</p>	<p>Η συμφωνία Συνεργασίας ALFA με το Υπουργείο Εσωτερικών (στο οποίο υπάγεται η Γαλλική Αστυνομία) υπεγράφη το 2018. Έκτοτε, η ισχύς της συμφωνίας ανανεώνεται ετησίως και συντάσσεται ετησίως έκθεση σχετικά με τη λειτουργία της.</p> <p>Η συμφωνία προβλέπει σε γενικές γραμμές τα εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των μερών, όταν υπάρχουν υπόνοιες ασφαλιστικής απάτης. ▪ Δέσμευση του ALFA να ενημερώνει τις υπηρεσίες της αστυνομίας για τις ευρέως διαδεδομένες ασφαλιστικές απάτες και για τις νέες μορφές απάτης που πέφτουν στην αντίληψή του. ▪ Δέσμευση του ALFA να γνωστοποιεί στην Αστυνομία τα στοιχεία επικοινωνίας των ειδικά οριζόμενων για την καταπολέμηση της απάτης εκπρόσωπων των μελών του (ΑΚΑ). ▪ Όλες οι αρμόδιες γενικές διευθύνσεις της αστυνομίας δεσμεύονται να διαβιβάζουν στον αποσπασμένο στον ALFA Αστυνόμο όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις νέες μεθόδους απάτης που εντοπίστηκαν από τις υπηρεσίες τους. Ο ALFA θα μπορεί να διαβιβάζει τις πληροφορίες αυτές στα μέλη του, ώστε να μπορέσουν να λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα

	<p>προστασίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ο ALFA αναλαμβάνει να διεξάγει ενημερωτικές εκστρατείες σχετικά με τους διάφορους τύπους απάτης σε όλες τις αρμόδιες αστυνομικές υπηρεσίες σύμφωνα με χρονοδιάγραμμα που καταρτίζεται σε συνεννόηση με τις υπηρεσίες αυτές. ▪ Οι αρμόδιες υπηρεσίες της Αστυνομίας παρέχουν στήριξη στον ALFA και στο πλαίσιο της διεθνούς δραστηριότητας αυτού και των μελών του. ▪ Τα μέρη δεσμεύονται να διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα όλων των εγγράφων και των πληροφοριών που καλούνται να επεξεργαστούν στο πλαίσιο της συμφωνίας. Οι πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο των αιτήσεων των Υπηρεσιών του Υπουργείου προορίζονται να ενσωματωθούν αποκλειστικά στις σχετικές δικαστικές διαδικασίες. <p>Ειδικότερα, σχετικά με τα ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ που υποβάλει η δικαστική αστυνομία μέσω του ALFA, η συμφωνία προβλέπει τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ο ALFA θέτει στη διάθεση των αξιωματικών της δικαστικής αστυνομίας διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (requisition@alfa.asso.fr.) προκειμένου να αποστέλλουν τα αιτήματά τους για δικαστικές έρευνες που διεξάγουν και τους απαλλάσσει από το να προσεγγίζουν κάθε ασφαλιστική εταιρία χωριστά, για να λάβουν τις πληροφορίες που χρειάζονται. ▪ Ο ALFA διαβιβάζει – μέσω του Διευθυντή του ή ορισμένου για το σκοπό αυτό προσώπου - τα αιτήματα των αξιωματικών της δικαστικής αστυνομίας σε όλα τα μέλη του, τα οποία υποχρεούνται να απαντήσουν το συντομότερο δυνατόν, απευθείας στον αξιωματικό της Αστυνομίας που υπογράφει την αίτηση. ▪ Ο μηχανισμός αυτός, ο οποίος εγγυάται την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών των ερευνών, δεν αποκλείει την άμεση επαφή μεταξύ δικαστικών αστυνομικών και ασφαλιστικών εταιριών.
<p>2. Πόσος χρόνος απαιτήθηκε για την ανάπτυξη συνεργασίας με την Αστυνομία;</p>	<p>Απαιτήθηκε αρκετός χρόνος, αλλά και τα δύο μέρη αναγνώριζαν εξαρχής την αναγκαιότητά της. Η σύναψη της ανωτέρω συμφωνίας αποσκοπεί πρωτίστως στο να διευκολύνει τις δημόσιες αρχές και την αστυνομία να κατανοήσουν την ασφαλιστική απάτη και να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους κάνοντας χρήση των ειδικών πόρων και εργαλείων που διαθέτει ο ALFA (μελέτες/ερευνητές / ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).</p>
<p>3. Η συνεργασία με την αστυνομία αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης;</p>	<p>ΝΑΙ, αφορά όλους τους κλάδους ασφάλισης.</p>

<p>4. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για την αναφορά υπόθεσης στην αστυνομία;</p>	<p>Οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη του ALFA υποχρεούνται να απαντούν στα αιτήματα έρευνας της δικαστικής αστυνομίας.</p> <p>Βασικό κριτήριο για την αναφορά είναι η ύπαρξη επαρκών αποδείξεων απάτης.</p> <p>Για την προτεραιοποίηση των υποθέσεων από πλευράς αστυνομίας λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως εάν συγκεκριμένη υπόθεση αφορά περισσότερους ασφαλιστές ή αφορά οργανωμένο έγκλημα ή έχει ως αποτέλεσμα μεγάλη οικονομική απώλεια ή αφορά δημόσιο πρόσωπο.</p>
<p>5. Ποιος είναι ο ρόλος του αποσπασμένου αστυνομικού στον ALFA;</p> <p>Ο εν λόγω αστυνομικός έχει λάβει ειδική εκπαίδευση στα θέματα της ασφαλιστικής απάτης;</p>	<p>Βάσει της συμφωνίας που υπεγράφη το 2018 με το Υπουργείο Εσωτερικών (στο οποίο υπάγεται η Γαλλική Αστυνομία), στον ALFA έχει αποσπαστεί και εργάζεται αστυνομικός με εμπειρία στα θέματα ασφαλιστικής απάτης. Ο αποσπασμένος αστυνομικός εκπαιδεύεται τακτικά στα θέματα ασφαλιστικής απάτης, όπως και όλοι οι συμμετέχοντες στην καταπολέμησή της.</p> <p>Ο εν λόγω αποσπασμένος αστυνομικός έχει τις εξής αρμοδιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ διευκολύνει και συντονίζει τις σχέσεις μεταξύ των υπηρεσιών του Υπουργείου και του ALFA και διασφαλίζει την τήρηση των όρων υπό τους οποίους πραγματοποιείται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών του Υπουργείου και του ALFA, ▪ αποτελεί το σημείο πρόσβασης των αιτήσεων των υπηρεσιών του Υπουργείου, ιδίως για στατιστικά στοιχεία ή οποιοσδήποτε άλλες αιτήσεις που αφορούν τον ALFA, με εξαίρεση τα Αιτήματα Έρευνας που αποστέλλονται απευθείας στην προαναφερθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση.
<p>6. Ποιος είναι ο ρόλος του ALFA στην έρευνα συγκεκριμένων περιστατικών απάτης;</p> <p>Διεξάγει/εμπλέκεται σε έρευνες ο ALFA;</p>	<p>Ο ALFA ενεργεί συμβουλευτικά και παρέχει στα μέλη του κατάλληλα εργαλεία, εκπαίδευση, τεχνικές μεθόδους, μελέτες κ.α., με σκοπό να τα συνδράμει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση ύποπτων περιστατικών. Επιπλέον, συντονίζει σημαντικές έρευνες απάτης που επηρεάζουν ταυτόχρονα περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες.</p> <p>Ο ALFA έχει την αρμοδιότητα να αναφέρει υποθέσεις που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την ασφαλιστική αγορά στην Αστυνομία. Ωστόσο, δεν διεξάγει έρευνες για λογαριασμό των μελών του, ούτε ασκεί αγωγές ή ποινικές δίωξεις για λογαριασμό των μελών του.</p> <p>Η έρευνα και η άσκηση δίωξεων γίνεται με πρωτοβουλία και ευθύνη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Ο ALFA δεν παρίσταται στα δικαστήρια.</p>

5. Πολυετές Πλάνο Δράσεων Ε.Α.Ε.Ε. για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης

Στις αρχές του 2021, το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Α.Ε.Ε., λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία και τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν από τις παραπάνω ασφαλιστικές αγορές, τις διαθέσιμες πληροφορίες και για άλλες ασφαλιστικές αγορές (Ηνωμένο Βασίλειο κ.α.), τις υφιστάμενες δράσεις της Ε.Α.Ε.Ε. και το επίπεδο ωριμότητας της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στον τομέα αυτό αλλά και την ελληνική πραγματικότητα σε επίπεδο θεσμικό και επικοινωνίας με τις αρμόδιες δημόσιες Αρχές, αποφάσισε την υιοθέτηση ενός πολυδιάστατου Πλάνου Δράσεων για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, το οποίο διακρίνεται σε τρεις (3) χρονικές φάσεις:

❖ Η 1^η φάση (βραχυπρόθεσμος σχεδιασμός) περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις που θα αναληφθούν άμεσα από την Ε.Α.Ε.Ε., κατά τα πρώτα δύο έτη υλοποίησης του πλάνου:

- ✔ **Δέσμευση** ασφαλιστικών επιχειρήσεων μελών της Ε.Α.Ε.Ε. για την ανάληψη δράσεων για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης και του εγκλήματος **σε όλους τους κλάδους ασφάλισης** αλλά και **εντός του κάθε οργανισμού**. Η δέσμευση αυτή θα λάβει τη μορφή ειδικού Κώδικα Δεοντολογίας / Πρωτοκόλλου.
- ✔ **Οργάνωση επικοινωνίας ασφαλιστικών επιχειρήσεων και Ε.Α.Ε.Ε.** για τα θέματα της απάτης με τον, εκατέρωθεν, **ορισμό υπευθύνων** για τον σκοπό αυτό προσώπων.
- ✔ Ενίσχυση **lobbying** Ε.Α.Ε.Ε. με τις **εμπλεκόμενες δημόσιες Αρχές** για τα θέματα της ασφαλιστικής απάτης.
- ✔ Επέκταση της **συλλογής στατιστικών στοιχείων** για τα θέματα της απάτης και **σε άλλους κλάδους ασφάλισης**, πέραν του κλάδου αυτοκινήτων, και συλλογή σε **ετήσια βάση**.
- ✔ **Ενεργοποίηση της συλλογής των νέων δεδομένων** που αφορούν στην ασφαλιστική απάτη και τα οποία **έχουν περιληφθεί** στην πρόσφατα υπογραφείσα Σύμβαση Άδειας Χρήσης του Αρχείου Υ.Σ.Α.Ε.
- ✔ **Εμπλουτισμός πλατφόρμας** Αρχείου Αυτοκινήτων Υ.Σ.Α.Ε. με **δείκτες early warnings/alarms**.
- ✔ Συλλογή από τις ασφαλιστικές εταιρίες μέλη, σε **ανωνυμοποιημένη μορφή**, ιδιαίτερων **περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης** σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, με σκοπό την **έκδοση προειδοποιήσεων** για νέες τάσεις απάτης.
- ✔ Διαμόρφωση σε συνεργασία με άλλους φορείς **ολοκληρωμένων εκπαιδευτικών σεμιναρίων** σε θέματα ασφαλιστικής απάτης για το προσωπικό των ασφαλιστικών εταιριών και τους συνεργατών τους, (π.χ. ερευνητές, πραγματογνώμονες κ.α.).
- ✔ Πραγματοποίηση από την Ε.Α.Ε.Ε. **ημερίδων ενημέρωσης** για τις ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της σε θέματα ασφαλιστικής απάτης.

- ❖ **Η 2^η φάση (μεσοπρόθεσμος σχεδιασμός) περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις που θα πραγματοποιηθούν τα επόμενα δύο χρόνια από την έναρξη υλοποίησης του πλάνου:**
 - ✔ **Εντατικοποίηση των προσπαθειών επικοινωνίας της Ε.Α.Ε.Ε. με την Ελληνική Αστυνομία, με σκοπό τη σύναψη συνεργασίας για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης και, ιδίως, τη δημιουργία ενός ασφαλούς καναλιού επικοινωνίας των αστυνομικών δυνάμεων με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέσω της Ε.Α.Ε.Ε., κατά τα πρότυπα άλλων ευρωπαϊκών αγορών.**
 - ✔ **Σχεδιασμός και πραγματοποίηση καμπάνιας πληροφόρησης των καταναλωτών για την ασφαλιστική απάτη, με στόχο την καλύτερη ενημέρωσή τους, τόσο για την έννοια της ασφαλιστικής απάτης όσο και για τις επιπτώσεις της στους καλόπιστους ασφαλισμένους καταναλωτές.**

- ❖ **Η 3^η φάση (μακροπρόθεσμος σχεδιασμός) περιλαμβάνει τις πρωτοβουλίες που θα αναληφθούν από την Ε.Α.Ε.Ε., μετά τα πρώτα τέσσερα χρόνια από την έναρξη υλοποίησης του πλάνου δράσης, οι οποίες είναι οι εξής :**
 - ✔ **Η Ε.Α.Ε.Ε. θα εξετάσει τη δυνατότητα δημιουργίας κοινής βάσης δεδομένων ζημιών και για άλλους κλάδους ασφάλισης ζημιών (π.χ. περιουσίας, αστικής ευθύνης κ.λπ.), πέραν του κλάδου αυτοκινήτων, η οποία θα έχει τη μορφή **white list**, όπως είναι και αυτή του κλάδου αυτοκινήτων. Προϋπόθεση μιας τέτοιας ενέργειας είναι οι όροι ανταλλαγής των δεδομένων και οι όροι πρόσβασης να αποτελέσουν αντικείμενο διαβούλευσης και «**συμφωνίας**» με την **εθνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.)**.**
 - ✔ **Η Ε.Α.Ε.Ε. θα εξετάσει τη δυνατότητα υιοθέτησης διαδικασίας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τρέχουσες κοινού ενδιαφέροντος έρευνες απάτης, μέσω της δημιουργία ενός ασφαλούς καναλιού επικοινωνίας της Ε.Α.Ε.Ε., κατά τα πρότυπα άλλων ευρωπαϊκών αγορών. Προϋπόθεση μιας τέτοιας δράσης είναι η υιοθέτηση ειδικού πρωτοκόλλου που θα καθορίζει τους κανόνες, όρους και προϋποθέσεις αυτής της ανταλλαγής και το οποίο θα έχει αποτελέσει αντικείμενο διαβούλευσης και «**συμφωνίας**» με την **εθνική Α.Π.Δ.Π.Χ.****

6. Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών Ε.Α.Ε.Ε. για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης

Στο πλαίσιο της σταδιακής υλοποίησης του Πλάνου Δράσεων της Ε.Α.Ε.Ε., η Γενική Συνέλευση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών της Ε.Α.Ε.Ε. ενέκρινε ομόφωνα στις 8 Μαρτίου 2022 το **Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών της Ε.Α.Ε.Ε. για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης** (επισυνάπτεται στο τέλος του παρόντος).

Με το **Πρωτόκολλο** αυτό, το οποίο είναι **σε ισχύ από τις 8 Μαρτίου 2022** (ημερομηνία έγκρισης από τη ΓΣ) επιτυγχάνονται οι εξής **στόχοι**:

- Εκφράζεται προς πάσα κατεύθυνση η ισχυρή βούληση των ασφαλιστικών εταιριών - μελών της Ε.Α.Ε.Ε. να αυτοδεσμευτούν, υιοθετώντας δράσεις και βέλτιστες πρακτικές για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης αλλά και εντός του κάθε οργανισμού.
- Ενισχύεται η συνειδητοποίηση του προβλήματος και η ευαισθητοποίηση ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Διοίκησης και εργαζομένων) και συνεργατών τους ως προς τη λήψη μέτρων αντιμετώπισης του προβλήματος.
- Χωρίς να παρεμβαίνει στην εσωτερική λειτουργία της κάθε ασφαλιστικής επιχείρησης, το Πρωτόκολλο λειτουργεί ως θεμελιώδης οδηγός, προτρέποντας με σαφήνεια τα μέλη της Ε.Α.Ε.Ε. να υιοθετούν συνεχώς την κατάλληλη συμπεριφορά, όπως προκύπτει από τις βασικές αξίες και τα πρότυπα συμπεριφοράς που υιοθετεί το Πρωτόκολλο.
- Επιτρέπει, τέλος, στην Ε.Α.Ε.Ε. να υπερασπίζεται με μεγαλύτερη ευχέρεια τα συμφέροντα των μελών της προς δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης και για τον σκοπό αυτό να μπορεί επιπλέον να συνάπτει συμφωνίες εκ μέρους της ασφαλιστικής αγοράς (ή τμημάτων αυτής) με αρμόδιους φορείς (όπως είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η Αστυνομία, οι Εισαγγελικές Αρχές, οι ρυθμιστικές Αρχές).

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της Ε.Α.Ε.Ε. **με το Πρωτόκολλο δεσμεύονται να εφαρμόζουν** τις εξής **Αρχές** για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης:

- Διαμόρφωση και ενσωμάτωση **Πολιτικής** καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης στην οργάνωσή τους.
- **Άριστη συνεργασία** με φορείς εντός και εκτός του κλάδου, στο πλαίσιο και με τους όρους που επιτρέπει η ισχύουσα νομοθεσία.
- Ισχυρή και αποτελεσματική **προσήλωση στην ευαισθητοποίηση** σε θέματα ασφαλιστικής απάτης και στην πρόληψη αυτής.
- **Υιοθέτηση τεχνικών για την αποτελεσματική ανίχνευση** περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης, τη διερεύνηση αυτών, την ενδυνάμωση της αποδεικτικής διαδικασίας και της ανάλυσης δεδομένων.

- **Αποτελεσματική διεκπεραίωση** των υποθέσεων.
- **Συστηματική παρακολούθηση και έλεγχο** της υλοποίησης των παραπάνω Αρχών, συμπεριλαμβανομένης της **υποβολής ετήσιας έκθεσης προς την Ε.Α.Ε.Ε.**, στην οποία θα αναφέρονται ιδίως οι δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, καθώς και τα αποτελέσματα της επιχείρησης στον τομέα αυτό.

Το Πρωτόκολλο **μπορεί να αναθεωρείται**, όποτε τούτο κρίνεται αναγκαίο, από το Διοικητικό Συμβούλιο και τα Μέλη της Ε.Α.Ε.Ε. και κάθε τροποποίησή του θα πρέπει να εγκρίνεται εκ νέου από τη Γενική Συνέλευση της Ε.Α.Ε.Ε..

7. Πρότυπα Συμπεριφοράς και Υποχρεώσεις που απορρέουν από το Πρωτόκολλο

Ενσωμάτωση της καταπολέμησης ασφαλιστικής απάτης στην οργάνωση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις :

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

Συνεργασία εντός και εκτός κλάδου

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις :

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

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

- ✔ Διατηρούν τους **εργαζόμενους** και τους **συνεργάτες** τους διαρκώς ευαισθητοποιημένους σε ό,τι αφορά την ασφαλιστική απάτη.
- ✔ Διενεργούν πάντοτε **έλεγχο για πιθανή έκθεση** στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης **σε κάθε νέο και αναπροσαρμοσμένο ασφαλιστικό προϊόν ή/και επιχειρηματική διαδικασία.**
- ✔ **Δραστηριοποιούνται ενεργά**, με σκοπό να εντοπίσουν και να εξουδετερώσουν τυχόν **τρωτότητες στην οργάνωσή τους, στα κανάλια διανομής** με τα οποία συνεργάζονται, οι οποίες –σκόπιμα ή μη– διευκολύνουν την ασφαλιστική απάτη.
- ✔ **Πριν από τη σύναψη συμβάσεων συνεργασίας** με τρίτους ή πριν προχωρήσουν σε ευρύτερες συνεργασίες με επαγγελματικούς εταίρους, **διενεργούν πάντοτε έναν έλεγχο ακεραιότητας** του υποψήφιου συνεργαζόμενου τρίτου.

Ευαισθητοποίηση και πρόληψη

- ✔ Παρέχουν **διαφανή και σαφή εικόνα στους εργαζόμενους και στους συνεργάτες τους για τον τρόπο** με τον οποίο καταπολεμούν την απάτη, τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουν στο πλαίσιο αυτό και τα μέτρα που εφαρμόζουν.
- ✔ **Συνεισφέρουν ενεργά στις επικοινωνιακές πρωτοβουλίες του κλάδου** που έχουν στόχο να ενημερώσουν τους καταναλωτές και τους ενδιαφερόμενους φορείς ότι οι ασφαλιστές είναι σε εγρήγορση αναφορικά με την απάτη, την αποδοκιμάζουν και την καταπολεμούν με πυγμή.

Ανίχνευση, διερεύνηση, αποδεικτική διαδικασία και ανάλυση δεδομένων

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

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

αυτού και περιλαμβάνονται στη Σύμβαση Άδειας Χρήσης του.

Διεκπεραίωση

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

Παρακολούθηση και τήρηση

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις:

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

Η Ε.Α.Ε.Ε. στηρίζει και υποστηρίζει τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της στην καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης. Στις δράσεις και τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Ε.Α.Ε.Ε. για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης, θα λαμβάνονται πάντα υπόψη η κείμενη νομοθεσία, μεταξύ άλλων, στους τομείς της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και του ανταγωνισμού.

Για την εξυπηρέτηση του παραπάνω σκοπού της, η Ε.Α.Ε.Ε. έχει δημιουργήσει **ειδική Επιτροπή, την Επιτροπή Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης**. Η Ε.Α.Ε.Ε., σε συνεργασία με την Επιτροπή αυτή και με τις κατά περίπτωση κλαδικές ή άλλες Επιτροπές της και τα αρμόδια στελέχη της, αναλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες πρωτοβουλίες και δράσεις :

Ρόλος Ε.Α.Ε.Ε.

- με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, επισημαίνει στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της τις τρέχουσες τάσεις ασφαλιστικής απάτης,
- όπου χρειάζεται και είναι εφικτό, παρέχει παραδείγματα, προτάσεις ή/και οδηγίες που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης, βάσει των οποίων οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μπορούν να διαμορφώσουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες τους με τρόπο που ανταποκρίνεται στις διατάξεις του παρόντος Πρωτοκόλλου,
- εκδίδει εκθέσεις σχετικά με την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις,
- στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης υπερασπίζεται τα συμφέροντα των μελών της σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και για τον σκοπό αυτό δύναται να συνάπτει συμφωνίες εκ μέρους της ασφαλιστικής αγοράς (ή τμημάτων αυτής) με αρμόδιους φορείς, όπως είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η Αστυνομία, οι Εισαγγελικές Αρχές, οι ρυθμιστικές Αρχές.
- εκ μέρους της ασφαλιστικής αγοράς (ή τμημάτων αυτής), επικοινωνεί με την κοινωνία και ενημερώνει τους πολίτες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο ο τομέας (ή τμήματα αυτού) καταπολεμά την ασφαλιστική απάτη,
- διαχειρίζεται και ερμηνεύει το παρόν Πρωτόκολλο, εκδίδοντας ερμηνευτικές εγκυκλίους και αναλύσεις, όταν και όπου χρειάζεται, ορίζοντας ταυτόχρονα εάν οι περαιτέρω αναλύσεις που παρέχονται έχουν υποχρεωτικό στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης ή συμβουλευτικό χαρακτήρα.