



Του Γιώργου Κουφίνα
Μεσίτη Ασφαλίσεων, Lloyd's Coverholder

Επαγγελματική ευθύνη ασφαλιστών

Υπάρχει και είναι θεσμοθετημένη δια νόμου. Να διασφαλισθεί η ουσία της Ασφάλισής της

Άρθρο



Όλοι γνωρίζουμε πως ο κλάδος των ασφαλίσεων δεν έχει την καλύτερη φήμη στην κοινωνία μας και πως το επίπεδο των ασφαλιστικών υπηρεσιών είναι μειωμένης ποιότητας. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός πως υπάρχουν λάθη και παραλείψεις από την πλευρά των διαφόρων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, που δραστηριοποιούνται σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον θολό από πλευράς κανόνων δεοντολογίας και συναλλακτικής ηθικής. Ένα τέτοιο περιβάλλον, είναι σαφές πως δεν διασφαλίζει απόλυτα τα συμφέροντα των ασφαλισμένων – καταναλωτών.

Η πρωτόγνωρη οικονομική κρίση που έχει ήδη αρχίζει να αγγίζει όλους, αργά ή γρήγορα, θα δημιουργήσει μια νέα τάξη πραγμάτων στον κοινωνικό και επαγγελματικό τομέα της Ασφάλισης. Θα πρέπει να αντιληφθούμε ότι τα πράγματα και τα συναλλακτικά ήθη αλλάζουν ...

Αξιώσεις αποζημίωσης εις βάρος Ασφαλιστή

Όταν κάποια στιγμή ο Ασφαλισμένος δεν αποζημιώνεται σωστά και διαπιστώνει πως μπορεί να αξιώσει αποζημίωση ακόμη και για διαφυγόντα κέρδη, τότε αυτόματα προκύπτει πρόβλημα με τον Ασφαλιστή του. Επιπλέον, όταν ο δικηγόρος του με κάποια μικρή δόση κακόβουλης προαίρεσης αντιληφθεί πως το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο προσφέρει ενδιαφέρον «υλικό για εκμετάλλευση» που είναι, βάσει του νόμου, το ποσό των 1,120,200€ (αναπροσαρμοσμένο πρόσφατα) διαθέσιμο για αποζημίωση τυχόν λάθους ή παράλειψης του Ασφαλιστή, τότε είναι προφανές πως κάλλιστα θα μπορεί να προκύψει αξίωση εις βάρος του Ασφαλιστή.

Σύμφωνα με στοιχεία από την διεθνή πρακτική εμπειρία, η πλειονότητα των αξιώσεων αποζημίωσης εις βάρος Ασφαλιστή εντοπίζεται «σε αδυναμία κατανόησης των πραγματικών ασφαλιστικών αναγκών του Πελάτη του» ή «σε παράλειψη - αδυναμία επαρκούς εξήγησης των ειδικών όρων ή εξαιρέσεων του Ασφαλιστηρίου».

Ειδικότερα, στα πλαίσια κάποιων μελέτης (στις ΗΠΑ) όπου είχαν αναλυθεί περί τις 200 περιπτώσεις αποζημίωσης επαγγελματικής αστικής ευθύνης Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, οι αιτίες ανάγονταν στις παρακάτω γενικές κατηγορίες λαθών και παραλείψεων:

- Αδυναμία καταγραφής- μη σωστή εμφάνιση στοιχείων (Failure to document)
- Ανεπαρκής ασφαλιστική κάλυψη (Inadequate coverage)
- Παραβίαση επαγγελματικού καθήκοντος (Breach of duty of care)
- Παραβίαση όρων σύμβασης (Breach of contract)
- Συμφωνίες που δεν καταγράφηκαν ή δεν τηρήθηκαν (Special relationships).

Στην ίδια μελέτη, οι αξιώσεις αποζημίωσης χαρακτηρίστηκαν κατά βάση ως «έλλειψη επιμέλειας από την πλευρά του

υπαίτιου επαγγελματία Ασφαλιστή». Κωδικοποιήθηκαν μάλιστα ως Σύνδρομο του «L» (από την λέξη Lack – Έλλειψη), ως ακολούθως (αναφέρονται στην αγγλική με τη σχετική επεξήγηση):

- Lack of action (Αδράνεια. Δεν έπραξε τα δέοντα)
- Lack of attention (Απροσεξία. Δεν έδειξε τη δέουσα επιμέλεια)
- Lack of communication (Ανεπαρκής – μη σωστή επικοινωνία με τον Πελάτη ή και την Ασφαλιστική Εταιρεία)
- Lack of concern (/ Έλλειψη ενδιαφέροντος. Δεν δόθηκε σημασία)
- Lack of control (Μη επαρκής έλεγχος)
- Lack of knowledge (Έλλειψη επαρκούς γνώσης του αντικείμενου. Δηλαδή, όφειλε ο Ασφαλιστής να γνωρίζει).

Από τα παραπάνω, που βασίζονται σε κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και σε ανάλυση νομολογιών από την ασφαλιστική πρακτική, είναι σαφές πως ο κίνδυνος για ζημιογόνες συνέπειες από «λάθη ή παραλείψεις» Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, είναι υπαρκτός. Τη στιγμή δε που η ασφαλιστική κάλυψη της αντίστοιχης επαγγελματικής ευθύνης ορίζεται με σαφήνεια από το Νόμο, η ευθύνη αυτή κατά τη νομική ορολογία θεωρείται «αντικειμενική / αυστηρή» (Objective / Strict Liability).

Έλεγχος Ασφαλιστηρίων Επαγγελματικής Ευθύνης

Με βάση τα παραπάνω, θα πρέπει να γίνει αντιληπτό από όλους τους εμπλεκόμενους πως το όλο θέμα, δεν θα πρέπει να παραβλέπεται ή να υποτιμάται. Είναι μεγάλο λάθος και μεγάλη η ευθύνη όταν το Ασφαλιστήριο Επαγγελματικής Ευθύνης εκφυλίζεται ή αντιμετωπίζεται στην πράξη ως ένα τυπικό «χαρτί» για το Επιμελητήριο το οποίο μάλιστα, ενίοτε δικαιολογημένα, προσκομίζεται με δυσφορία και αγανάκτηση!

Οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές θα πρέπει να κατανοήσουν τη σπουδαιότητα και να ενστερνιστούν την αξία της συγκε-

κριμένης ασφαλιστικής κάλυψης, που θεσπίστηκε για την προστασία του Ασφαλισμένου (Καταναλωτής, Επαγγελματίας ή Επιχείρηση) αλλά ταυτόχρονα είναι το μόνο «εργαλείο» που διασφαλίζει νομικά και οικονομικά τον ίδιο τον Ασφαλιστή στα θέματα αστικής ευθύνης του. Ακόμη και ο πλέον επιμελής ευσυνείδητος επαγγελματίας μπορεί να κάνει λάθη ή παραλείψεις που μπορούν να ζημιώσουν.

Οι Ασφαλιστικές Εταιρείες και οι εξουσιοδοτημένοι Ανταποκριτές Lloyd's που εκδίδουν τέτοια ασφαλιστήρια, είναι ευνόητο πως φέρουν ευθύνη για την αρτιότητα και πληρότητά τους. Τη στιγμή που πρόκειται για συγκεκριμένο τύπο ασφάλισης σύμφωνα με την απαίτηση του νόμου, θα μπορούσαν ίσως να συμφωνήσουν σε ένα ενιαίο τύπο ασφαλιστηρίου (χωρίς «ψιλά» γράμματα και απαράδεκτες εξαιρέσεις), πλήρως αποδεκτό από την αρμόδια Εποπτική Αρχή. Σε μια τέτοια περίπτωση το Επαγγελματικό Επιμελητήριο θα περιόριζε το ρόλο του στον τυπικό αλλά αυστηρό έλεγχο τήρησης της διαδικασίας χωρίς να αναλύεται σε ανευθυνο-υπεύθυνους ελέγχους όρων ενός εξειδικευμένου ασφαλιστηρίου που είναι αυτό της Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης. Για την αποφυγή άδικης ταλαιπωρίας τόσο των Ασφαλιστών όσο και των υπηρεσιών του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου, αφού τυποποιηθεί το Ασφαλιστήριο, θα μπορούσε κάλλιστα τόσο η αρχική έκδοση όσο και η διαδικασία ανανέωσής του να συνοδεύεται από σχετική κοινή Υπεύθυνη Δήλωση της Ασφαλιστικής Εταιρείας / Εξουσιοδοτημένου Μεσίτη και του εκάστοτε Ασφαλισμένου Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή στην οποία θα δηλώνεται πως τηρούνται κάποιες συγκεκριμένες βασικές απαιτήσεις που υπαγορεύονται από το Νόμο και την ορθολογική Ασφαλιστική Πρακτική.

Προς την κατεύθυνση αυτή είναι βέβαιο πως μπορεί να βρεθεί γόνιμη που να εξυπηρετεί τόσο τους εμπλεκόμενους όσο και την ουσία της συγκεκριμένης ασφάλισης.