



Αρ. Πρωτ.μας: 322/2014

Προς

- Τα Μέλη του Γραφείου Διεθνούς Ασφάλισης - Κλάδο Αυτοκινήτων
- Τους Ανταποκριτές Αλλοδαπών Ασφαλιστικών Εταιριών

Αθήνα, 15 Ιουλίου 2014

Κύριοι,

- **Αποφάσεις και Συστάσεις της 48^{ης} Γενικής Συνέλευσης του Συμβουλίου των Γραφείων**
- **Σχέδιο Δράσης κατά της Απάτης – Οδηγός Εκτίμησης Κινδύνου Απάτης στο διακανονισμό τροχαίων ατυχημάτων.**

Με αφορμή την ολοκλήρωση της ετήσιας 48^{ης} Γενικής Συνέλευσης του Συμβουλίου των Γραφείων (Council of Bureaux) που πραγματοποιήθηκε στις 5 Ιουνίου 2014 στο Μινσκ της Λευκορωσίας, επισημαίνουμε, για ενημέρωσή σας, τις Αποφάσεις οι οποίες παρουσιάζουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

I. Εκλογή νέας Διοικούσας Επιτροπής και Τεχνικών Επιτροπών του Συμβουλίου των Γραφείων (Report No 1 - Αποφάσεις No 1 -No 7)

Στη νέα Διοικούσα Επιτροπή του Συμβουλίου των Γραφείων, για την τριετία 2014-2017, εισέρχεται το Γραφείο της Κύπρου, το οποίο έτσι διαδέχεται το Ελληνικό Γραφείο, μετά την ολοκλήρωση δύο συνεχών θητειών συνολικής διάρκειας 6 ετών. Το Ελληνικό Γραφείο εκπροσώπησε όλα τα Γραφεία της Ν/Α Ευρώπης στη Διοικούσα Επιτροπή (Management Committee) από το 2008-2014.

Το Ελληνικό Γραφείο κατά την προσεχή τριετία εξελέγη και θα συμμετέχει στη σύνθεση της Specific Rules Committee που πραγματεύεται θέματα σχετικά με το Τμήμα III της Ενοποιημένης Συμφωνίας.

II. Απόφαση εξουσιοδότησης για θέση σε καθεστώς επιτήρησης του Γραφείου των Σκοπίων (Report No 3 - Απόφαση No 3)

Η Γενική Συνέλευση εξουσιοδότησε τη Διοικούσα Επιτροπή (Management Committee) του Συμβουλίου των Γραφείων να θέσει εντός του 2014 σε "monitoring" (καθεστώς



επιτήρησης) το Γραφείο των Σκοπίων, σε οιαδήποτε στιγμή που κατά την κρίση της η λειτουργία του ως άνω Γραφείου δεν εγγυάται την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους σύμφωνα με τους κανόνες του Συστήματος ή/και να λάβει κάθε άλλο αναγκαίο μέτρο.

Η απόφαση αυτή ελήφθη μετά τη μεγάλη αύξηση που σημείωσε ο αριθμός των Guarantee Calls κατά του Γραφείου των Σκοπίων.

Υπενθυμίζεται ότι με βάση παρόμοια εξουσιοδοτική απόφαση της Γ. Σ. του έτους 2013 ετέθη τον Οκτώβριο του 2013 σε καθεστώς επιτήρησης το Γραφείο της Αλβανίας.

III. Νέοι Κανόνες Μεσολάβησης και Διαιτησίας για την επίλυση διαφορών του Συστήματος της Διεθνούς Ασφάλισης (Report No 4 – Απόφαση No 1)

Με την ως άνω απόφαση εγκρίθηκε η επικαιροποιημένη έκδοση των Κανόνων Διαιτησίας για επίλυση διαφορών μεταξύ των Γραφείων του Συστήματος Πρασίνων Καρτών με σκοπό να καταστεί η διαιτητική διαδικασία σαφέστερη και περισσότερο αποτελεσματική.

Μεταξύ των σημαντικότερων βελτιώσεων αξίζει να αναφερθεί η δυνατότητα παρέμβασης που δίδεται σε ασφαλιστές ή/και ανταποκριτές στη διαδικασία Μεσολάβησης ή/και Διαιτησίας καθώς και το γεγονός ότι η διαιτητική απόφαση θα έχει οριστικό και δεσμευτικό χαρακτήρα για τα μέρη τα οποία δεν μπορούν στη συνέχεια να προσφύγουν στη δικαιοσύνη. Υπάρχει, τέλος, η πρόβλεψη για δημοσίευση των διαιτητικών αποφάσεων (τηρουμένης της ανωνυμίας των εμπλεκόμενων μερών) στην ιστοσελίδα του Συμβουλίου των Γραφείων, ώστε να δημιουργηθεί μία τράπεζα νομολογιακής πληροφόρησης.

Οι τροποποιημένοι κανόνες Διαιτησίας θα εφαρμόζονται σε κάθε διαιτητική διαδικασία που ξεκινά από την 1^η Ιουλίου 2014 και ύστερα, ανεξάρτητα από το χρόνο του ατυχήματος στο οποίο αφορά η υπό διαιτησία διαφορά.

Τέλος, υπογραμμίστηκε, για ακόμη μια φορά από το Συμβούλιο των Γραφείων ότι η προσφυγή στη Διαμεσολάβηση και τη Διαιτησία πρέπει να αποτελεί την έσχατη λύση στην επίλυση διαφορών μεταξύ Γραφείων οι οποίες πρέπει να επιλύονται φιλικά.

IV. Σχέδιο Δράσης κατά της Απάτης (Report No 7 – Απόφαση No 1) & Οδηγός Εκτίμησης Κινδύνου Απάτης (Ενδεικτικές περιπτώσεις)

Η Γενική Συνέλευση ομόφωνα αποφάσισε να υποστηρίξει το **Σχέδιο Δράσης** κατά της Απάτης που παρουσίασε η αρμόδια ομάδα εργασίας του Συμβουλίου, τα κύρια σημεία του οποίου έχουν ως εξής:

1.1. Να ενθαρρυνθούν τα Γραφεία Πρασίνων Καρτών ώστε να εφαρμόσουν πολιτική κατά της Απάτης, να αναπτύξουν οδηγίες εσωτερικής και εξωτερικής διαχείρισης και να



ευαισθητοποιήσουν και να ενημερώσουν τους εμπλεκόμενους φορείς παροχής υπηρεσιών.

1.2. Να εξεταστεί πως μπορεί η πληροφόρηση αποκάλυψης απάτης να γνωστοποιείται στα πρόσωπα που εμπλέκονται στο διακανονισμό ζημιών και ειδικότερα στους ανταποκριτές.

1.3. Να βελτιωθεί η ροή πληροφοριών και η ανταλλαγή γνώσης περί απάτης με διάφορα μέσα, όπως:

α. με τη διοργάνωση συναντήσεων ανταποκριτών σε εθνικό επίπεδο

β. με τη σύναψη διεθνών συμφωνιών ώστε να καταστεί δυνατή η ανταλλαγή διασυνοριακής πληροφόρησης για τους εμπλεκόμενους σε περιπτώσεις απάτης

γ. με τη διοργάνωση σεμιναρίου του Συμβουλίου των Γραφείων για την απάτη

δ. με τη συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων με κοινή δομή σε επίπεδο Συμβουλίου των Γραφείων

1.4. Να ενταχθεί ο Οδηγός Εκτίμησης Κινδύνου Απάτης (Fraud Risk Assessment Form – FRAFF) στον διακανονισμό ζημιών (επισυνάπτεται)

1.5. Να εξεταστεί ο τρόπος εφαρμογής μιας κεντρικής βάσης δεδομένων αποδεδειγμένων περιπτώσεων απάτης (“Hot-List”)

Το Γραφείο Διεθνούς παραμένει πάντοτε στη διάθεση σας για οποιαδήποτε σχετική διευκρίνιση ή συμπληρωματική πληροφορία.

Με εκτίμηση,

Για το Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης

Γεώργιος Τζανής
Πρόεδρος

Συνημμένα: Ο Οδηγός Εκτίμησης Κινδύνου Απάτης (Ενδεικτικές περιπτώσεις - βαθμολόγηση) στα αγγλικά και σε μετάφραση στα ελληνικά

AK/

Οδηγός Εκτίμησης Κινδύνου Απάτης (FRAUD RISK ASSESSMENT FORM –FRAF)

| 1. Αρνητικά στοιχεία – Σχετικά με το ατύχημα | Βαθμοί |
|--|---------------|
| 1. Το ατύχημα συνέβη μεταξύ 01:00 και 05:00 | 10 |
| 2. Ατύχημα με σωματικές βλάβες: Δεν καλούνται η αστυνομία ή οι άλλες υπηρεσίες επειγόντων περιστατικών στον τόπο του ατυχήματος, Ή Ατύχημα με υλικές ζημιές: Δεν γίνονται ενέργειες για τη ρυμούλκηση του/των ζημιωθέντος/ντων οχήματος/οχημάτων | 10 |
| 3. Απομακρυσμένη / ασυνήθιστη τοποθεσία, π.χ. βιομηχανική εμπορική περιοχή τη νύχτα | 10 |
| 4. Υπαιτιότητα αποδεχόμενη ξεκάθαρα και αναμφισβήτητη από ένα εκ των μερών | 05 |
| 5. Ασυνήθιστη συμπεριφορά εμπλεκομένου, π.χ. ξαφνικό και απότομο φρενάρισμα χωρίς εμφανή λόγο. | 30 |
| 6. Η υπόθεση λαμβάνεται 1 με 3 χρόνια μετά το ατύχημα | 20 |

| 2. Αρνητικά στοιχεία – Σχετικά με το όχημα | Βαθμοί |
|---|---------------|
| 1. Μη ικανοποιητική έκθεση μηχανικών, που προσκομίζεται από τον εκπρόσωπο του ζημιωθέντος | 75 |
| 2. Αντίφαση μεταξύ ζημιάς και περιγραφής του ατυχήματος | 100 |
| 3. Ο παθών, ο εκπρόσωπος, ή ο ασφαλισμένος δεν επιτρέπουν την πρόσβαση στο όχημα προκειμένου να διεξαχθεί έρευνα, ή το όχημα κατευθείαν πωλήθηκε ή καταστράφηκε | 75 |
| 4. Καμία απαίτηση για ζημιές σε όχημα, αλλά πολλαπλές απαιτήσεις για σωματικές βλάβες | 50 |
| 5. Ασφαλιστική κάλυψη του εμπλεκομένου οχήματος του ενάγοντα ή του εναγομένου που έχει ληφθεί εντός διαστήματος 14 ημερών γύρω από την ημέρα του ατυχήματος | 25 |
| 6. Υπαίτιο παλιό όχημα συγκρούεται με καινούριο και ακριβό όχημα | 25 |
| 7. Όχημα σύντομης ενοικίασης οδηγείται από τον φερόμενο ως υπαίτιο | 20 |

| 3. Αρνητικά στοιχεία – Σχετικά με τον αιτούντα /τον εκπρόσωπο ζημιών | Βαθμοί |
|---|---------------|
| 1. Πολλοί αιτούντες (περισσότεροι από 2 σε κάθε όχημα) | 75 |
| 2. Ύπαρξη συγγένειας μεταξύ των εμπλεκομένων μερών | 20 |
| 3. Ο οδηγός έχει διαφορετική εθνικότητα από αυτήν της χώρας καταχώρησης του οχήματος | 20 |
| 4. Το ιστορικό του αιτούντα δείχνει περισσότερες από 3 ζημιές σωματικών βλαβών ή άλλων υλικών ζημιών κατά τη διάρκεια των 2 τελευταίων ετών | 25 |
| 5. Η ίδια νομική εταιρία εκπροσωπεί τους αιτούντες τόσο από το υπαίτιο όσο και το ανυπαίτιο όχημα, Ή ο εκπρόσωπος του αιτούντα δεν εμφανίζεται στη λίστα των εταιριών που λειτουργούν ως εταιρίες διακανονισμού ζημιών ή των νομικών εταιριών | 100 |
| 6. Ο εκπρόσωπος σταματάει να εκπροσωπεί τον/τους αιτούντα/ες χωρίς προφανή αιτία κατά τη διάρκεια που οι έρευνες εξελίσσονται | 50 |
| 7. Ο αιτών είναι γνωστός για το ποινικό του μητρώο και ότι έχει φυλακιστεί, ή ότι έχει οικονομικά προβλήματα | 25 |
| 8. Ο αιτών, που ήταν ένας σε αριθμό, αποσύρει την απαίτησή του χωρίς προφανή αιτία | 20 |

| 4. Αρνητικά στοιχεία – Σχετικά με την αρχική έρευνα | Βαθμοί |
|---|---------------|
| 1. Ένα μέρος καταγγέλλει ότι το ατύχημα σκηνοθετήθηκε, προκλήθηκε με δόλο, δεν συνέβη ποτέ, ή ότι ο αιτών δεν ήταν παρών στον τόπο του ατυχήματος | 100 |
| 2. Αρκετές και σημαντικές ασυμφωνίες μεταξύ της αρχικής κατάθεσης του αιτούντα και της επίσημης δήλωσής του | 75 |
| 3. Δεν αναφέρονται μάρτυρες στη δήλωση ατυχήματος ή στο δελτίο συμβάντων, αλλά δηλώνονται αργότερα, σε αλληλογραφία ή προφορικά | 50 |
| 4. Έγγραφα που κατατίθενται από τον αιτούντα, τα οποία είναι γνωστό ή ύποπτο ότι είναι πλαστά, π.χ. τεχνικές λεπτομέρειες, διαφοροποιημένες υπογραφές, ασυνάρτητα ιατρικά πιστοποιητικά | 75 |
| 5. Τα τιμολόγια που προσκομίζονται είναι χαμηλών προδιαγραφών | 25 |
| 6. Ανωμαλίες και ασύνδετα στοιχεία στο ιστορικό των ζημιών | 25 |

Συνιστώμενο όριο:

Σύνολο βαθμών >50 : Έλεγχος της υπόθεσης

Σύνολο βαθμών >100 : Πλήρης έρευνα απάτης