



Α.Π.: 4307

Αθήνα, 16 Δεκεμβρίου 2022



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

*Θεσμικό Πλαίσιο, Οργάνωση, Λειτουργία, Καλυπτόμενοι Κίνδυνοι,  
Πρωτόκολλα Διαδικασιών*

σε περιβάλλον webinar και, εάν οι συνθήκες επιτρέπουν, σε περιβάλλον φυσικής τάξης

**Τρίτη, 31 Ιανουαρίου και Πέμπτη 2 Φεβρουαρίου 2023, 16:00 – 19:20**

### Περιγραφή και Θεματολογία



Το νέο αυτό Εκπαιδευτικό Σεμινάριο του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών, παρουσιάζει λεπτομερώς και αναλύει τις συνιστώσες του ελληνικού συστήματος **Φιλικού Διακανονισμού**, κατά τα μέρη του που αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο και το νομικό του περίγραμμα, στην οργάνωση και τη λειτουργία του, στα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αλλά και στα οφέλη και τα πλεονεκτήματά του υπέρ των Ασφαλισμένων.

Σε αυτήν την έννοια, το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο, διάρκειας **οκτώ (8) εκπαιδευτικών ωρών**, επιδιώκει να περιγράψει το σύγχρονο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού όπως αυτό εφαρμόζεται σήμερα από τις συμμετέχουσες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους συνεργάτες τους, να προσδιορίσει το θεσμικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του, να αναπτύξει τον τρόπο εφαρμογής του συστήματος στην πράξη και να αναλύσει τα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αρχής γενομένης από την αναγγελία ατυχήματος, τα στάδια πραγματογνωμοσύνης και φιλικής διευθέτησής του, έως και την καταβολή των αναλογουσών αποζημιώσεων.

Αναλυτικά, η **θεματολογία** του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου έχει ως εξής:

#### 1<sup>η</sup> Ενότητα

##### Πλαίσιο Οργάνωσης & Λειτουργίας του Φιλικού Διακανονισμού

- Οι συνιστώσες ενός συστήματος Φιλικού Διακανονισμού
- Οφέλη εκ της συμμετοχής σε συστήματα Φιλικού Διακανονισμού
- Η Ελληνική συμφωνία, Θεσμικό Πλαίσιο και προβλέψεις
- Το Μητρώο Μελών Αμέσου Διακανονισμού Ζημιών Τροχαίων Ατυχημάτων και η εξέλιξη του στο πλαίσιο της Ελληνικής Συμφωνίας
- Σκοπός της συμφωνίας, Θεμελιώδεις Αρχές, Παράγοντες λειτουργίας και Προϋποθέσεις εφαρμογής
- Προβλεπόμενες καλύψεις
  - Καλυπτόμενες Υλικές Ζημιές
  - Καλυπτόμενες Σωματικές Βλάβες
- **Επικοινωνία εμπλεκομένων και διασυνδεσιμότητα εμπλεκομένων μερών και Εταιρειών**
  - Φόρμα επικοινωνίας
  - Φιλική Δήλωση Τροχαίου Ατυχήματος
  - Απαραίτητα προς συμπλήρωση πεδία
  - Προσδιορισμός υπαιτιότητας
  - Πίνακας Υπαιτιοτήτων & Σχεδιαγράμματα
- **Εκτέλεση Πραγματογνωμοσύνης**
- **Αποτροπή Απάτης**
- **Πλαίσιο Καταβολής Αποζημίωσης και όρια**
- **Διαδικασία Κοινοποίησης Αποζημιωτικών Καταβολών**



- **Γραφείο Συμφηφισμού**
  - Αρμοδιότητες Γ.Σ.
  - Υπολογισμός Μέσου Κόστους Αποζημίωσης
  - Υπολογισμός Υπολοίπων
  - Αντιρρήσεις
  - Ημερομηνίες Επικοινωνίας
  - Κόστος διαχείρισης φακέλου ζημιάς / Καθυστέρηση πληρωμής (Άρθρο 26)
  - Διορθώσεις λαθών αρχείου – Αντιλογισμοί ποσών
  - Έξοδα Λειτουργίας – Εισφορές
  - Εκ των υστέρων ένταξη ζημιάς στη Συμφωνία
  - Αποζημίωση πραγματικού κόστους)
  - Αποζημίωση ατυχήματος καλυπτόμενου από την ίδια ασφαλιστική εταιρεία
- **Διαχειριστική Επιτροπή**
  - Αρμοδιότητες
  - Επίλυση ασυμφωνιών και διαχείριση αντιρρήσεων
- **Ένταξη Μελών, τυπικό και διαδικαστικό πλαίσιο**
- **Αποχώρηση & Διαγραφή Μελών, τυπικό και διαδικαστικό πλαίσιο**
- **Ανάλυση παραδειγμάτων και μελέτη εφαρμοσμένων περιπτώσεων Case Studies**
- **Επισκόπηση, απαντήσεις σε ερωτήσεις Q & A, συμπεράσματα**

## **2<sup>η</sup> Ενότητα, Πρωτόκολλα Διαδικασιών και Ειδικά Θέματα**

- **Διαδικασίες διαχείρισης φακέλων Ζημιών Αυτοκινήτων**
- **Ισχύον οργανωτικό πλαίσιο**
- **Ακολουθητέα Διαδικασία κατά Στάδια**
  - Αναγγελία ζημιάς, Περιεχόμενο ΦΑΠ
  - Ταυτοποίηση Ασφάλισης
- **Έλεγχος στο αρχείο ασφαλισμένων οχημάτων (Χαρτοφυλάκιο)**
- **Έλεγχος στο αρχείο ζημιών**
  - Καταχώρηση ζημιάς
  - Συλλογή δεδομένων, Πρώτη επικοινωνία
  - Προσδιορισμός αποθέματος
  - Έρευνα, καθορισμός υπαιτιότητας, αποτίμηση ζημιάς
  - Ενδείξεις Απάτης και οργάνωση συστήματος αποφυγής της
  - Πρόταση ή Προσφορά αποζημίωσης, Αιτιολογημένη απάντηση και τεκμηρίωση
  - Καταβολή & Πληρωμή αποζημίωσης
  - Επανεισπράξεις
  - «Κλείσιμο» φακέλου ζημιάς

Πέραν της θεωρητικής προσέγγισης του θέματος, έμφαση θα δοθεί σε επιλεγμένα case studies και στην παρουσίαση της συγκροτημένης εμπειρίας, ώστε το εκπαιδευτικό κοινό να μπορεί πλέον να αντιλαμβάνεται άριστα και κατά τρόπον αξιοποιήσιμο, το συνολικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του εφαρμοζόμενου στη Χώρα μας συστήματος Φιλικού Διακανονισμού.

### **Σε ποιους απευθύνεται**

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο απευθύνεται σε:

- Διοικητικά Στελέχη Ασφαλιστικών Εταιριών και Εταιριών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, που επιθυμούν να εμπλουτίσουν ή να εξειδικεύσουν την τεχνογνωσία τους επί του εφαρμοζόμενου συστήματος Φιλικού Διακανονισμού, της οργάνωσης και της λειτουργίας του.



- Ειδικότερα, Στελέχη Underwriting, Εκδόσεων και Αποζημιώσεων του Τομέως Ασφαλίσεων Αυτοκινήτου των ασφαλιστικών εταιριών και των εταιριών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, που επιθυμούν να μεγιστοποιήσουν την ασφαλιστική τεχνογνωσία τους επί του εξειδικευμένου αυτού θέματος.
- Πραγματογνώμονες και Εκτιμητές Ζημιών Αυτοκινήτου, Στελέχη Νομικών Υπηρεσιών και Αναλογιστικών Διευθύνσεων που έχουν εύλογο ενδιαφέρον επί του θέματος του εκπαιδευτικού σεμιναρίου.
- Στελέχη Πωλήσεων, Marketing, Product Development, Εκπαίδευσης και Εξυπηρέτησης Πελατών, που τα εργασιακά αντικείμενά τους συμπεριλαμβάνουν τομείς Motor Insurance.
- Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές όλων των βαθμίδων που επιθυμούν να ισχυροποιήσουν την Motor Business τεχνογνωσία τους, προκειμένου να αναπτύξουν περαιτέρω τις εργασίες και τις πωλήσεις τους στις Ασφαλίσεις Αυτοκινήτου.
- Στελέχη Τραπεζών που χειρίζονται θέματα ασφαλιστικού ενδιαφέροντος και Bancassurance.



### Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο έχεις τους εξής κύριους στόχους:

- Να περιγράψει το σύγχρονο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού όπως αυτό εφαρμόζεται σήμερα από τις συμμετέχουσες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και τους συνεργάτες τους
- Να προσδιορίσει το θεσμικό πλαίσιο εφαρμογής του προαναφερόμενου συστήματος Φιλικού Διακανονισμού
- Να αναπτύξει τον τρόπο εφαρμογής του συστήματος Φιλικού Διακανονισμού, στην πράξη
- Να αναλύσει τα εφαρμοζόμενα πρωτόκολλα διαδικασιών, αρχής γενομένης από την αναγγελία ατυχήματος, τα στάδια πραγματογνωμοσύνης και Φιλικής διευθέτησής του, έως και την καταβολή των αναλογουσών αποζημιώσεων, και
- Να παρουσιάσει πρακτικά παραδείγματα και εφαρμοσμένες μελέτες περιπτώσεων (case studies), προς τον σκοπό της πλήρους εμπέδωσης όλων των σημείων ενδιαφέροντος του συστήματος Φιλικού Διακανονισμού.

### Εκπαιδευτικές Σημειώσεις

Οι συμμετέχοντες στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα έχουν χρηστική και αξιοποιήσιμη πρόσβαση σε πλήρες σετ ηλεκτρονικών σημειώσεων και παρουσιάσεων, ανηρτημένων στην ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα του Ινστιτούτου.

### Εισηγητές Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Εισηγητές του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου είναι:

Ο **κος Σωτήρης Ματσιούλας**, Insurance Operations and Customer Service Executive, διαθέτει αξιοπρόσεχτη και σημαντική επαγγελματική εμπειρία σε κορυφαίες Ασφαλιστικές Εταιρείες στους τομείς Ασφαλίσεων αυτοκινήτου, Συστημάτων Φιλικού Διακανονισμού ζημιών, Ανάπτυξης νέων εργασιών, Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων, Αποζημιώσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών Δικτύων Πωλήσεων. Έχει σπουδές Ανάλυσης και Προγραμματισμού Η/Υ και μετεκπαίδευση στην Επιχειρησιακή Αριστεία με OPEX Black Belt στη μεθοδολογία Six-Sigma και Change Management. Ο κος Ματσιούλας είναι Μέλος της Διαχειριστικής Επιτροπής του ελληνικού συστήματος Φιλικού Διακανονισμού από το έτος 2013 και έκτοτε.



Ο **κος Κωνσταντίνος Λάιος**, Δικηγόρος, Πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, Προϊστάμενος Νομικής Υπηρεσίας του Ομίλου INTERAMERICAN, με εξειδίκευση σε θέματα ασφάλισης ζημιών του συνόλου των Κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων, με ιδιαίτερη εξειδίκευση στις Ασφαλίσεις Αυτοκινήτου και στη νομική διαπραγμάτευση αποζημιώσεων του Κλάδου Αυτοκινήτου, με πλούσια δικαστηριακή και συμβουλευτική εμπειρία και ενεργό συμμετοχή σε πλειάδα εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων ασφαλιστικού δικαίου.

## Κόστος Συμμετοχής

### Εταιρείες – Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€100**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€70** ανά συμμετοχή

### Εταιρείες - μη Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€130**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€100** ανά συμμετοχή

### Μέλη ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€50**

### Προεγγραφείτε τώρα!

Εάν προεγγραφείτε έως και την **Πέμπτη, 5 Ιανουαρίου 2023**, θα έχετε **έκπτωση 30%** επί των αναγραφόμενων διδάκτρων, πλην αυτών της **ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY**.

## Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι και τη **Δευτέρα, 30 Ιανουαρίου 2023**.

Το ανωτέρω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα πραγματοποιηθεί σε περιβάλλον σύγχρονης ψηφιακής εκπαίδευσης, webinar και, εάν οι συνθήκες επιτρέπουν, στις εκπαιδευτικές εγκαταστάσεις του Ε.Ι.Α.Σ. (Λ. Συγγρού 106, 5ος όροφος).

### Σε περιβάλλον webinar



Η διαδικτυακή παρακολούθηση του σεμιναρίου προϋποθέτει: γραμμή ADSL με ταχύτητα ανώτερη των 2 Mbps, μέσω Η/Υ ή άλλης φορητής συσκευής. Σύγχρονο Η/Υ με μοντέρνο Internet browser (τελευταίες εκδόσεις Mozilla, Chrome, Edge, Safari) με εγκατεστημένο τον Flash Player. Προτείνεται να συνδεθείτε από δίκτυο που δεν έχει περιορισμούς στην πρόσβαση ιστοσελίδων όπως συνήθως γίνεται σε εταιρικά περιβάλλοντα.

### Δυνατότητα Διεξαγωγής σε Ενδοεπιχειρησιακό Περιβάλλον

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί και σε ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον ενδιαφερομένων Εταιρειών, αρκεί ο αριθμός των συμμετοχών να το επιτρέπει.



- **Αίτηση Συμμετοχής**, επισυνάπτεται ακολούθως