

Το πιστοποιητικό για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση

ΤΟΥ **ΚΩΣΤΑ ΓΑΛΙΑΤΣΟΥ**

Υπεύθυνου Εκπαιδευτικού Προγράμματος ΕΤΠ

1. Εισαγωγή

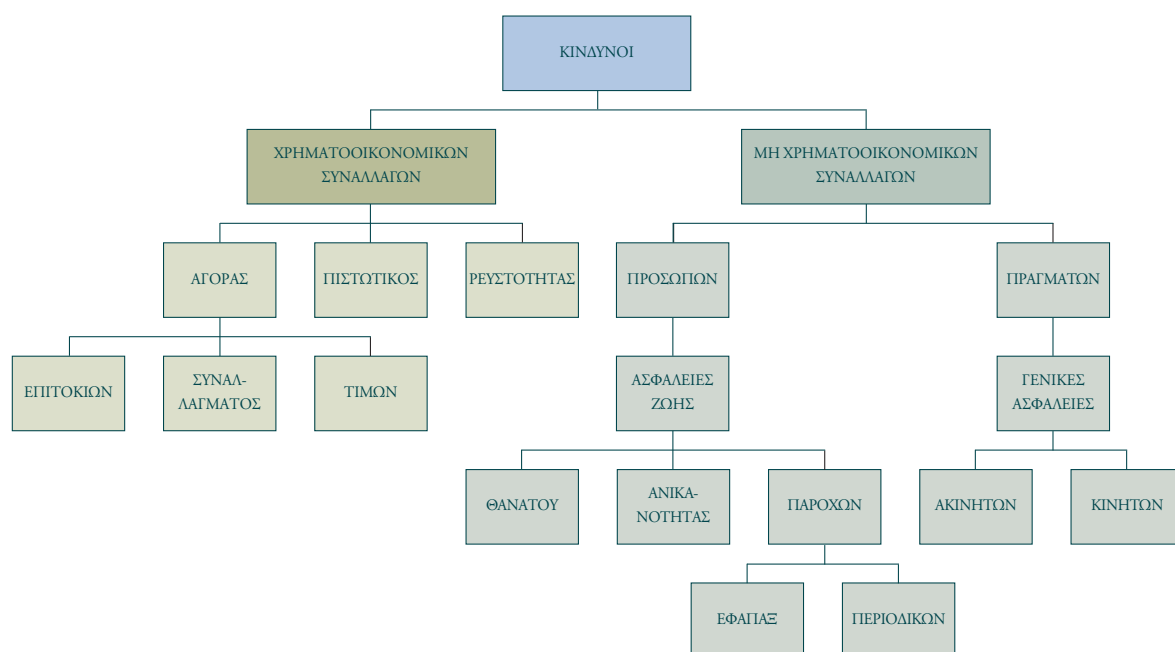
Η εισδοχή των τραπεζών στον τομέα της παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών (bancassurance) δημιούργησε την ανάγκη της κατάλληλης εκπαίδευσης των στελεχών που θα ασχοληθούν με αυτές τις εργασίες. Το θεσμικό πλαίσιο μάλιστα υποχρεώνει σε πιστοποίηση της επαγγελματική επάρκειας. Στα επόμενα τμήματα αυτού του άρθρου παρουσιάζεται συνοπτικά ο τομέας των ασφαλειών και των ασφαλιστικών προϊόντων, οι ομοιότητες και οι διαφορές τους με τα τραπεζικά προϊόντα, οι ανάγκες εκπαίδευσης που προκύπτουν και η διασφάλιση αποτελεσματικής ικανοποίησης αυτών των αναγκών.

2. Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες ως τμήμα του χρηματοπιστωτικού τομέα

Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες μαζί με τις εργασίες εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής ανήκουν στις υπηρεσίες του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού τομέα. Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες είναι ουσιαστικά υπηρεσίες διαχείρισης κινδύνων, και αποτελούν βασική τραπεζική εργασία. Κατηγοριοποιούνται όμως σε διαφορετικό τομέα, γιατί διαφοροποιούνται από τη γνωστή τραπεζική υπηρεσία διαχείρισης κινδύνων ως προς την προέλευση και τη φύση των κινδύνων που διαχειρίζονται. Μία συνοπτική απεικόνιση των κινδύνων που διαχειρίζονται οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες αντίστοιχα, επιχειρείται στο Σχήμα 1. Η τραπεζική διαχείριση κινδύνων αφορά τους κινδύνους που προέρχονται από χρηματοοικονομικές δραστηριότητες. Αντίθετα η ασφαλιστική διαχείριση κινδύνων αφορά τους υπόλοιπους κινδύνους που δεν προέρχονται από χρηματοοικονομικές δραστηριότητες. Η διάκριση είναι σημαντική λόγω του ότι η προέλευση του κινδύνου καθορίζει και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του. Στην περίπτωση του κινδύνου των χρηματοοικονομικών προϊόντων και ιδιαίτερα των κινδύνων αγοράς, ο κίνδυνος έχει δύο πλευρές, παρουσιάζει δηλαδή μία συμμετρικότητα. Για παράδειγμα ο συναλλαγματικός κίνδυνος συνίσταται στην αβεβαιότητα σε σχέση με τη μελλοντική διαμόρφωση της συναλλαγ-

ματικής ισοτιμίας. Η αβεβαιότητα αυτή έχει δύο κατευθύνσεις. Το εγχώριο νόμισμα μπορεί να υποτιμηθεί ή να ανατιμηθεί. Ο κάτοχος μιας θέσης σε ξένο νόμισμα όμως κινδυνεύει μόνο από τη μία περίπτωση: Από την υποτίμηση εάν έχει θετική θέση σε συνάλλαγμα και από την ανατίμηση εάν η θέση του είναι αρνητική. Στην περίπτωση της μη χρηματοοικονομικής δραστηριότητας, ο κίνδυνος είναι μονής κατεύθυνσης. Για παράδειγμα, ο κίνδυνος πυρκαγιάς παράγει δυσμενή αποτελέσματα για τον ιδιοκτήτη ενός ακινήτου εάν επισυμβεί και όχι στην αντίθετη περίπτωση. Οι κίνδυνοι μη χρηματοοικονομικής δραστηριότητας είναι δύο ειδών: Οι κίνδυνοι που το αποτέλεσμά τους έχει επίπτωση στον ίδιο τον άνθρωπο και αυτοί που η δυσμενής τους συνέπεια αφορά τα πράγματα (κινητά και ακίνητα), τα οποία αποτελούν περιουσιακά στοιχεία του ανθρώπου. Οι ασφαλίσεις έναντι των πρώτων κινδύνων ονομάζονται ασφάλειες ζωής, ενώ έναντι των δεύτερων γενικές ασφάλειες. Η ιδιομορφία των πρώτων και κυρίως μιας κατηγορίας τους, των ασφαλίσεων θανάτου, είναι ότι η επέλευσή τους είναι βέβαιη, με μόνη αβεβαιότητα το χρόνο πραγματοποίησής τους. Αντίθετα στις γενικές ασφάλειες (ασφάλειες πραγμάτων) η αβεβαιότητα αναφέρεται στο εάν θα πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος. Για μια κατηγορία ασφαλίσεων ζωής, αυτές των παροχών, ο χρόνος επέλευσης του ασφαλιστικού γεγονότος (της υποχρέωσης εφάπαξ ή τμηματικών χρηματικών καταβολών από την ασφαλιστική εταιρεία) μπορεί να συναρτάται με βέβαιο γεγονός (για παράδειγμα η καταβολή σύνταξης σε μια συγκεκριμένη ηλικία). Η κατηγορία αυτή ασφαλίσεων ουσιαστικά αποτελεί ένα επενδυτικό προϊόν και θα μπορούσε να υπαχθεί στις υπηρεσίες επενδυτικής τραπεζικής.

ΣΧΗΜΑ 1
Η διαχείριση των κινδύνων από τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες



3. Η ανάγκη πιστοποίησης των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

Σύμφωνα με το Π.Δ. 190/2006 και την Υ.Α. Κ3-8010/8.8.2007 που ενσωμάτωσαν την Οδηγία 2002/92/ΕΚ στο ελληνικό Δίκαιο, οι διαμεσολαβούντες στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων θα πρέπει να κατέχουν πιστοποιητικό επαγγελματικής επάρκειας, το οποίο αποκτάται μετά από επιτυχή συμμετοχή σε πανελλαδικές εξετάσεις. Το πιστοποιητικό αυτό αποτελεί πανευρωπαϊκό διαβατήριό για όποιον επιθυμεί να εργαστεί στον τομέα των ασφαλειών. Ο λόγος για τον οποίο απαιτείται η ύπαρξη πιστοποιητικού επαγγελματικής επάρκειας είναι ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές έχουν την ευθύνη της διάγνωσης των πραγματικών αναγκών του ασφαλιζόμενου και της διάθεσης σε αυτόν του κατάλληλου προϊόντος. Επίσης, σε όλη τη διάρκεια ισχύος της ασφαλιστικής σύμβασης, παρέχουν τις απαραίτητες εξηγήσεις στον πελάτη σχετικά με το προϊόν του, ή του προτείνουν την τροποποίησή του εάν έχουν αλλάξει οι συνθήκες. Τέλος, όταν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση (πραγματοποίηση του κινδύνου ή λήξη της ασφάλισης) αποτελούν τους συμβούλους του στις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν για την αποζημίωσή του. Όπως φαίνεται από την παράθεση των καθηκόντων του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, λόγοι προστασίας του καταναλωτή (του ασφαλισμένου) επιβάλλουν τον ανώτατο βαθμό επαγγελματικής επάρκειας του πρώτου. Εξάλλου, λόγω της φύσης του ασφαλιστικού προϊόντος, επιβάλλεται ο ανώτατος βαθμός εμπιστοσύνης του ασφαλιζόμενου προς τον πάροχο της ασφάλισης, κάτι που διευκολύνεται από την αίσθηση ότι αυτοί με τους οποίους έρχεται σε άμεση επαφή, έχουν όλες τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για την εξατομικευμένη, κατάλληλη και ποιοτική παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

4. Η ανταπόκριση του ΕΤΙ στην ανάγκη παροχής εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την πιστοποίηση των τραπεζικών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

Το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο έγκαιρα ανέλαβε την πρωτοβουλία διαμόρφωσης του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού για την υποβοήθηση των τραπεζικών στελεχών που θα κληθούν να αναλάβουν την εργασία της διαμεσολάβησης στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων. Για το λόγο αυτό συνεργάστηκε με ειδικούς από το σύνολο του τραπεζικού τομέα, οι οποίοι ανέλαβαν το έργο της συγγραφής του εκπαιδευτικού εγχειριδίου. Το εγχειρίδιο αυτό διαμορφώθηκε σύμφωνα με την ύλη που όρισε η Εξεταστική Επιτροπή και μετά τη συγγραφή του εγκρίθηκε από αυτήν. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με παρέμβαση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η εγκριθείσα εξεταστέα ύλη διαμορφώθηκε ειδικά για τους τραπεζικούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Επίσης, το ΕΤΙ για την κάλυψη των τραπεζικών στελεχών ως προς τη διενέργεια των εξετάσεων, έλαβε πιστοποίηση ως εξεταστικό κέντρο. Παράλληλα ξεκίνησε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (ΕΙΑΣ) τόσο για την κριτική ανάγνωση του εγχειριδίου, όσο και για την από κοινού διαμόρφωση και υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που θα πραγματοποιηθούν το επόμενο χρονικό διάστημα. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ακόμα καλύτερη

και ποιοτικότερη παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών στον τραπεζικό χώρο, με τη συνεργασία ενός φορέα που έχει αρκετά μεγάλη πρακτική εμπειρία στο συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο.

Με την ανάπτυξη προγραμμάτων για τις ασφαλιστικές εργασίες και την αντίστοιχη ανάπτυξη προγραμμάτων επενδυτικής τραπεζικής πέρυσι, το ΕΤΙ ολοκληρώνει την επίτευξη ενός βασικού στόχου του: Την εξάπλωση της εκπαιδευτικής του δραστηριότητας σε ολόκληρο το φάσμα του χρηματοπιστωτικού τομέα (εμπορική τραπεζική, επενδυτική τραπεζική, ασφάλειες). Επιπροσθέτως, προώθησε την επίτευξη ενός δεύτερου βασικού στόχου του: Την ανάπτυξη των εκπαιδευτικών του προγραμμάτων με εναλλακτικούς και σύγχρονους τρόπους διδασκαλίας. Στην επίτευξη αυτού του δεύτερου στόχου αποσκοπεί η διαμόρφωση μιας μακροχρόνιας συνεργασίας με το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο και το ΚΕΚ του Πανεπιστημίου, το οποίο έχει μεγάλη εμπειρία στην ηλεκτρονική εκπαίδευση (e-learning). Η συνεργασία αυτή σε πρώτη φάση υλοποιείται με τη μετατροπή όλων των εκπαιδευτικών εγχειριδίων επενδυτικής τραπεζικής και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης σε ηλεκτρονική μορφή για εκπαίδευση από απόσταση. Η συγκεκριμένη δυνατότητα αποτελούσε και αίτημα των τραπεζών, οι οποίες είναι υποχρεωμένες σε μικρό χρονικό διάστημα να εκπαιδεύσουν πολύ μεγάλο αριθμό υπαλλήλων και στελεχών τους και μάλιστα σε μερικές περιπτώσεις για διάφορα πιστοποιητικά. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, κάποια από τα ασφαλιστικά αποτελούν ουσιαστικά και επενδυτικά προϊόντα. Αυτό σημαίνει ότι αρκετά τραπεζικά στελέχη θα πρέπει να πιστοποιηθούν για περισσότερα από ένα πιστοποιητικά. Για παράδειγμα ο σύμβουλος πωλήσεων κινήτων αξιών θα πρέπει να είναι κάτοχος του πιστοποιητικού β1, ενώ αυτός που πουλά και παράγει προϊόντα θα πρέπει να είναι κάτοχος του πιστοποιητικού β. Και στις δύο περιπτώσεις όμως (και ιδιαίτερα στη δεύτερη) θα πρέπει μάλλον να θεωρείται σίγουρο ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχημένη εκτέλεση της εργασίας του είναι η κατοχή και του πιστοποιητικού της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Είναι φανερό ότι σε αυτές τις περιπτώσεις οι ευέλικτες μορφές εκπαίδευσης μπορούν να προσφέρουν πολύτιμη βοήθεια.

5. Συμπεράσματα

Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες είναι υπηρεσίες που προσφέρονται από το χρηματοπιστωτικό τομέα, στον οποίο ανήκουν και οι τράπεζες. Σε μερικές περιπτώσεις μάλιστα τα ασφαλιστικά προϊόντα ομοιάζουν – εάν δεν συμπίπτουν – με αντίστοιχα τραπεζικά προϊόντα. Λόγω της ιδιαιτερότητάς τους όμως και κυρίως λόγω της αυξημένης ανάγκης προστασίας του καταναλωτή, απαιτείται ειδική εκπαίδευση η οποία να καταλήγει στην ύπαρξη ξεχωριστών πιστοποιητικών επαγγελματικής επάρκειας για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Ανταποκρινόμενο στην ανάγκη αυτή, το ΕΤΙ διαμόρφωσε υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικό υλικό, με βάση το οποίο το αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα τόσο με την κλασική μέθοδο (εκπαίδευση στην τάξη) όσο και με τη μορφή της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, καθώς και με μικτή μορφή (που συνδυάζει και τις δύο μεθόδους).