



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ**

**Πάυλος Θ. Ιωάννου,**  
**Χρηματοοικονομικός Επίτροπος**  
**(7 Ιουλίου, 2017)**

**ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΓΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΙΣΚΩΝ (cd, dvd, κ.α) ΚΑΙ/Η ΒΙΝΤΕΟΚΑΣΕΤΑΣ (VIDEOTAPE) ΟΠΟΥ ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ Ή ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΠΕΜΒΑΣΕΙΣ ΑΣΘΕΝΩΝ**

Σε ορισμένες περιπτώσεις ασφαλιστικές εταιρείες απαιτούν από καταναλωτές υπηρεσιών που τους παρέχουν, τη διαβίβαση ψηφιακού δίσκου και/ή βιντεοκασέτας όπου καταγράφεται διαγνωστική εξέταση και ή χειρουργική επέμβαση στην οποία υποβλήθηκε ο καταναλωτής, προκειμένου να του καταβάλουν τα σχετικά έξοδα, στη βάση της σύμβασης ασφάλειας κλάδου ζωής, την οποία συνήψαν με την ασφαλιστική εταιρεία.

2. Οι πιο πάνω απαιτήσεις ασφαλιστικών εταιρειών διαπιστώθηκαν από σχετικό παράπονο το οποίο υποβλήθηκε στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και έτυχε ενδελεχούς ανάλυσης και μελέτης. Η εν λόγω μελέτη, οδήγησε και στη διερεύνηση των απόψεων και θέσεων, επί του εγειρόμενου γενικότερου προβλήματος, άλλων θεσμικών οργάνων. Οι απόψεις αυτές, συνέβαλαν σε μεγάλο βαθμό στη διαμόρφωση της τελικής τοποθέτησης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου επί του παραπόνου καθώς επίσης και στην ανάγκη έκδοσης του παρόντος Ενημερωτικού Σημειώματος προς Καταναλωτές Υπηρεσιών Ασφαλιστικών Εταιρειών.

**Σκοπός του Σημειώματος**

3. Σκοπός του παρόντος σημειώματος είναι να ενημερώσει τους καταναλωτές ασφαλιστικών υπηρεσιών για το είδος των πληροφοριών που δικαιούνται νόμιμα οι ασφαλιστικές εταιρείες να απαιτούν από τους πελάτες τους, προκειμένου να καταβάλουν σ' αυτούς ιατρικά έξοδα για διαγνωστικές εξετάσεις και ή χειρουργικές επεμβάσεις.

4. Η διερεύνηση από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, των απόψεων και θέσεων άλλων θεσμικών οργάνων σχετικά με το δικαίωμα ή μη της απαίτησης ασφαλιστικών

εταιρειών να υποβάλλουν ψηφιακούς δίσκους (cd, dvd, κ.α) και/ή βίντεο κασέτας (videotape), οδήγησε στην Έκδοση Σύστασης από την Επιτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για ρύθμιση του ζητήματος αυτού. Η Σύσταση<sup>1</sup>, αποτέλεσμα εμπριθέστατης και σε βάθος προσεκτικής ανάλυσης των νομικών πτυχών του εγειρόμενου προβλήματος, απευθύνεται σε όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες ασφαλειών κλάδου ζωής, και διαλαμβάνει τα εξής:

**«Οι ασφαλιστικές εταιρείες στο στάδιο απαίτησης αποζημίωσης από πελάτη ασφαλιζόμενο για χειρουργική επέμβαση, επιτρέπεται να συλλέγουν από τον ίδιο, ως τεκμήριο της επέμβασης, ιατρικό πιστοποιητικό και/ή απόδειξη πληρωμής και/η βιοψία, με σκοπό να αποφασίσουν κατά πόσο θα του καταβάλουν αποζημίωση και/ή να καθορίσουν το ύψος της αποζημίωσης.»**



### **Το υποβληθέν και εξετασθέν παράπονο: Ιστορικό και διαδικασία εξέτασης**

5. Σύμφωνα με το σχετικό φάκελο στο Αρχείο του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, η Παραπονούμενη διατηρούσε ασφαλιστήριο συμβόλαιο Νοσοκομειακής Περίθαλψης με Ασφαλιστική Εταιρεία (ΑΕ), η οποία εποπτεύεται από την Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών (Αρμόδια Εποπτική Αρχή). Η Παραπονούμενη υποβλήθηκε, σε γυναικολογική επέμβαση αφαίρεσης δύο πολυπόδων, γεγονός που επιβεβαιώθηκε από τον ειδικό ιατρό που διενήργησε την επέμβαση.

6. Στο φάκελο του Παραπόνου υπάρχουν οι πληρωμές των διαγνωστικών εξετάσεων και αναλύσεων που προηγήθηκαν της επέμβασης καθώς και τα αποτελέσματα των ιστοπαθολογικών εξετάσεων των ευρημάτων μετά την επέμβαση, από εξειδικευμένο Διαγνωστικό Κέντρο Ιστοπαθολογίας και Κυτταρολογίας, νομίμως λειτουργούντος στην επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας.



7. Η Παραπονούμενη, πριν υποβληθεί στην επέμβαση, ειδοποίησε, έγκαιρα την εταιρεία με το ειδικό ενημερωτικό έντυπο της ΑΕ, δεόντως συμπληρωθέν από το θεράποντα γιατρό, για τις εξετάσεις, καθώς και για την επέμβαση στην οποία θα υποβαλλόταν.

8. Στη συνέχεια, η ΑΕ, με ηλεκτρονικό μήνυμά της, ζήτησε (και εξακολουθούσε να απαιτεί), από την Παραπονούμενη όπως προσκομίσει DVD στο οποίο να είναι καταγεγραμμένη η επέμβαση. Μόνο τότε, όπως ρητώς εξήγησε η ΑΕ, θα προχωρούσε στην εξέταση του αιτήματος της Παραπονούμενης για κάλυψη των ιατρικών της εξόδων. Να αναφερθεί εδώ ότι στους γενικούς όρους που θέτει η ΑΕ για όλους τους συμβαλλομένους αναφέρονται ρητώς τα εξής:



<sup>1</sup> «ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΠΡΟΣ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΚΙΛΑΔΟΥ ΖΩΗΣ». Ημερομηνία 17 Μαΐου, 2017. Στάλθηκε στις 18 Μαΐου, στη Γενική Διευθύντρια Συνδέσμων Ασφαλιστικών Εταιρειών, Πρόεδρο Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου, Γενικό Διευθυντή του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου.

**«4.2 Το μέλος μας προμηθεύσει σε εύθετο χρόνο όλες τις πληροφορίες που ενδεχομένως να ζητήσουμε»**



**Η διαχείριση του παραπόνου από το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο**

9. Ήταν φανερό σ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάλυσης του παραπόνου ότι η άρνηση της ΑΕ να εξετάσει το αίτημα για κάλυψη των ιατρικών εξόδων στηρίχθηκε στην αδυναμία και/ή απροθυμία της Παραπονούμενης να υποβάλει τον απαιτηθέντα ψηφιακό δίσκο με την καταγραφή της χειρουργικής επέμβασης. Όλες οι άλλες προϋποθέσεις για κάλυψη από την ΑΕ των ιατρικών εξόδων είχαν επιμελώς ικανοποιηθεί από την Παραπονούμενη.

10. Προφανώς, η επιμονή της ΑΕ στην υποβολή από την Παραπονούμενη του επίμαχου ψηφιακού δίσκου εδράζεται στην πρόνοια της παραγράφου 4.2 των Γενικών Όρων της ασφαλιστικής σύμβασης. Θεωρήσαμε αρχικά ότι ήταν αρκετή η καταφανής καταχρηστικότητα του πιο πάνω όρου για να θεμελιώσει τη βασιμότητα του παραπόνου. Ωστόσο για να αποκλειστεί το ενδεχόμενο η θέση της ΑΕ να ήταν αποτέλεσμα ιατρικής πρακτικής θεωρήσαμε χρήσιμο να συζητηθεί το όλο θέμα με τον Πρόεδρο του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου διατηρεί, όπως είναι γνωστό<sup>2</sup>, στενή συνεργασία με το Σύλλογο, τα Μέλη του οποίου συνδράμουν σε διάφορες περιπτώσεις και στη βάση συμφωνημένης διαδικασίας, στην παροχή εμπειρογνωμοσύνης για την αντιμετώπιση παραπόνων όπου απαιτείται εξειδικευμένη και ανεξάρτητη ιατρική γνωμάτευση. Επιπρόσθετα, λόγω της ιδιάζουσας φύσης και των άκρως ευαίσθητων πληροφοριών που απαιτούσε η ΑΕ κρίθηκε επίσης σκόπιμο να διερευνηθούν και οι απόψεις της Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.



11. Έτσι, στις 11 Μαΐου, 2017 πραγματοποιήθηκε τηλεφωνική επικοινωνία με την Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην οποία υπεβλήθησαν, σχετικά με το θέμα ερωτήματα, διατυπωμένα σε συνάφεια με τις αρμοδιότητές της. Αυθημερόν λάβαμε πλήρως εμπειριστατωμένη γραπτή απάντηση. Στην επιστολή της με



<sup>2</sup> Σε συνέντευξη στο περιοδικό Ασφαλιστική Αγορά (τεύχος Ιουνίου 2017), ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος αναφέρει για τη σχέση του Γραφείου του με τον ΠΙΣ τα εξής: «Αμέσως μετά την εξαγγελία της έναρξης λειτουργίας του Γραφείου μου, σε ό,τι αφορά στα παράπονα, σπεύσαμε να συνομολογήσουμε πρωτόκολλο συνεργασίας με τον Παγκύπριο Ιατρικό Σύλλογο (ΠΙΣ), που αποτελεί το θεσμικό συλλογικό όργανο της ιατρικής επιστήμης στην Κύπρο. Όπως αναφέρεται στο πρωτόκολλο συνεργασίας, αντικειμενικός σκοπός είναι να υποβοηθείται «το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου να επιλέγει κατά τρόπο διάφανο και αξιοκρατικό, όποτε απαιτείται, τους κατάλληλους εμπειρογνώμονες ιατρούς για τους σκοπούς της εξέτασης σχετικών με ιατρικά ζητήματα παραπόνων πολιτών». Έτσι, σε κάθε περίπτωση που κρίνω ότι απαιτείται ιατρική συνδρομή για να πετύχω όσο το δυνατό πιο δίκαιη, λογική, αμερόληπτη και επιστημονικά τεκμηριωμένη αξιολόγηση παραπόνων, ζητώ επιστημονική συνδρομή από τον Σύλλογο. Στη συνέχεια ο Σύλλογος μας αποστέλλει τουλάχιστον τρία ονόματα μελών του που θεωρούνται ως ειδικοί εμπειρογνώμονες για το υπό εξέταση ζήτημα και ο Επίτροπος επιλέγει ένα από αυτούς, τον οποίο και διορίζει. Ο διορισθείς εμπειρογνώμονας, αν αποδεχθεί τον διορισμό, καταθέτει δήλωση ανεξαρτησίας. Αν δεν είναι σε θέση να καταθέσει δήλωση ανεξαρτησίας, προφανώς δεν αποδέχεται τον διορισμό. Σε τέτοια περίπτωση επαναλαμβάνουμε τη διαδικασία. Το ίδιο βέβαια συμβαίνει και αν για οποιονδήποτε άλλο λόγο η πρόταση διορισμού σε συγκεκριμένο εμπειρογνώμονα απορρίπτεται από τον ίδιο».



ημερομηνία 11 Μαΐου, 2017 η Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διατύπωνε την πιο κάτω θέση<sup>3</sup>:

« (α) Η γενική συγκατάθεση που τυχόν δώσει ο ασφαλιζόμενος για παροχή προς την ασφαλιστική εταιρεία προσωπικών του δεδομένων, από τον ίδιο ή με τη συνδρομή του ή από άλλη πηγή, δεν θεωρείται έγκυρη αφού δεν καλύπτει την απαίτηση του Νόμου για *«ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως»*.

(β) Έστω και αν έχει βιντεογραφηθεί η χειρουργική επέμβαση στην οποία υποβλήθηκε ο ασφαλιζόμενος, τυχόν χορήγηση/προσκόμιση του σχετικού ψηφιακού δίσκου/ βιντεοκασέτας στην ασφαλιστική εταιρεία, εκ πρώτης όψεως, παραβιάζει τις διατάξεις του άρθρου 4 (Ι)(β) του Νόμου, αφού τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που περιέχονται σε αυτό/αυτή, υφίστανται μεταγενέστερη επεξεργασία ασυμβίβαστη με τους σκοπούς για τους οποίους αρχικά είχαν συλλεχθεί. Για παράδειγμα θεωρώ ότι ένας πιθανός λόγος βιντεογράφησης μίας χειρουργικής επέμβασης είναι ο έλεγχος από τον ιατρό των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν στο χειρουργείο σε περίπτωση επιπλοκών του ασθενή.

(γ) Επιπρόσθετα, παραβιάζονται οι διατάξεις του άρθρου 4(1)(γ) του Νόμου, αφού τα προσωπικά δεδομένα που καταγράφονται στο ψηφιακό δίσκο/βιντεοκασέτα είναι περισσότερα από ό,τι απαιτείται ενόψει των σκοπών της επεξεργασίας, που είναι η εξέταση της απαίτησης για καταβολή αποζημίωσης».

12. Αμέσως μετά απεστάλη επιστολή προς τον Πρόεδρο του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου σχετικά με την επίμαχη απαίτηση της Ασφαλιστικής Εταιρείας, επιδιώκοντας να διευκρινιστεί **«κατά πόσο μια τέτοια απαίτηση εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιρειών αποτελεί ιατρική πρακτική και/ή εφαρμογή διαδικαστικού πρωτοκόλλου προς το οποίο τα Μέλη του Συνδέσμου οφείλουν να συμμορφωθούν»**. Πραγματοποιήθηκε στη συνέχεια εκτεταμένη συνομιλία με τον Πρόεδρο του ΠΙΣ από την οποία προέκυπτε αβίαστα η

<sup>3</sup> Στο κείμενο που ακολουθεί, Νόμος σημαίνει τον περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμος του 2001. Το άρθρο 4(1)(β) του εν λόγω Νόμου αναφέρει: Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα- ... (β) συλλέγονται για προσδιορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και δεν υφίστανται μεταγενέστερη επεξεργασία ασυμβίβαστη με τους σκοπούς αυτούς. Νοείται ότι η μεταγενέστερη επεξεργασία δεδομένων για ιστορικούς, στατιστικούς ή επιστημονικούς σκοπούς δε θεωρείται ασυμβίβαστη με τους σκοπούς για τους οποίους έχουν αρχικά συλλεχθεί τα δεδομένα εφόσον δε θα ληφθούν οποιαδήποτε μέτρα αναφορικά με συγκεκριμένο πρόσωπο: ...» Ιδιαίτερη σημασία για την υπό εξέταση υπόθεση έχει και το άρθρο 4(γ)(1) το οποίο αναφέρει: «είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από ό,τι κάθε φορά απαιτείται ενόψει των σκοπών της επεξεργασίας: ...».

αρνητική απάντησή του στα ερωτήματα που θέσαμε. Οι θέσεις του ΠΙΣ μας διαβιβάστηκαν εγγράφως με επιστολή του Συλλόγου<sup>4</sup> ημερομηνίας 19/06/17. Μεταξύ άλλων με την εν λόγω επιστολή, ο ΠΙΣ μας πληροφόρησε ότι υιοθετεί πλήρως τις απόψεις και τη προαναφερθείσα Σύσταση της Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

### Ο φιλικός διακανονισμός του παραπόνου

13. Εξοπλισμένοι πλέον με τις θέσεις και απόψεις της Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων καθώς επίσης και τη Σύσταση της επί του ζητήματος ημερομηνίας 18/05/17 αλλά και τη θέση του ΠΙΣ, συζητήσαμε το όλο θέμα με τους ιθύνοντες της ΑΕ σε σχέση με τον παρα πέρα χειρισμό του παραπόνου. Με δεδομένη την επιλογή της παραπονούμενης να αποδεχθεί πλήρη και ολοσχερή διευθέτηση του υποβληθέντος παραπόνου, στη βάση φιλικού διακανονισμού, προχωρήσαμε άμεσα προς την κατεύθυνση αυτή. Εκφράζουμε δημόσια την ευαρέσκειά μας για το γεγονός ότι η ΑΕ υιοθέτησε τη σχετική εισήγησή μας, συμμορφούμενη συνάμα, προς τη Σύσταση της Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Εξυπακούεται βέβαια ότι χωρίς τη συναινετική στάση της παραπονούμενης θα ήταν αδύνατη η επίτευξη φιλικού διακανονισμού, στη βάση των πορισμάτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

### Τα δικαιώματα των καταναλωτών

14. Τα δικαιώματα και υποχρεώσεις καταναλωτών, σε σχέση με ενδεχόμενες απαιτήσεις ασφαλιστικών εταιρειών για υποβολή ψηφιακού δίσκου και ή βιντεοκασέτα ή οποιοδήποτε άλλου μέσου καταγραφής και/ή οπτικογράφησης διαγνωστικής εξέτασης και ή χειρουργικής επέμβασης στην οποία υποβλήθηκε ο καταναλωτής και ο οποίος διεκδικεί καταβολή εξόδων στη βάση σύμβασης ιατρικής ασφάλισης, καθορίζονται σαφώς από τη σχετική Σύσταση της Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία καταγράφεται στην παράγραφο 4 πιο πάνω.


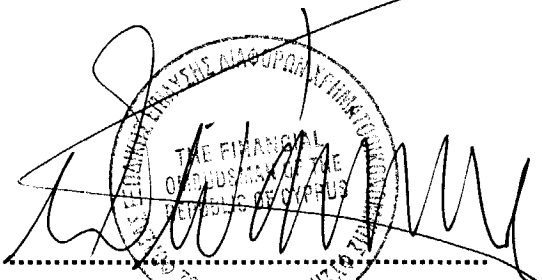
15. Επαναλαμβάνουμε την εν λόγω Σύσταση:

**«Οι ασφαλιστικές εταιρείες στο στάδιο απαίτησης αποζημίωσης από πελάτη ασφαλιζόμενο για χειρουργική επέμβαση, επιτρέπεται να συλλέγουν από τον ίδιο, ως τεκμήριο της επέμβασης, ιατρικό πιστοποιητικό και/ή απόδειξη πληρωμής και/ή βιοψία, με σκοπό να αποφασίσουν κατά πόσο θα του καταβάλουν αποζημίωση και/ή να καθορίσουν το ύψος της αποζημίωσης.»**

16. Είναι σαφές από τα ανωτέρω ότι ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ στις ασφαλιστικές εταιρείες να απαιτούν οτιδήποτε πέρα από τις πληροφορίες που καταγράφονται στη Σύσταση. Κατά συνέπεια, σε περιπτώσεις που ασφαλιστικές εταιρείες αρνούνται να καταβάλουν τα

<sup>4</sup> Επιστολή ΠΙΣ με θέμα: Προεγχειρητικός έλεγχος, βιντεοσκοπημένης επέμβασης και αποζημίωσης ασφαλιστικών εταιρειών, ημερομηνίας 19 Ιουνίου, 2017.

νενομισμένα ιατρικά έξοδα απαιτώντας από καταναλωτές υπηρεσιών ιατρικής ασφάλισης επιπροσθέτως, την προσκόμιση ψηφιακού δίσκου και/ή βιντεοκασέτας ή οποιουδήποτε άλλου μέσου καταγραφής και/ή οπτικογράφησης διαγνωστικής εξέτασης και ή χειρουργικής επέμβασης στην οποία υποβλήθηκε ο καταναλωτής και νοουμένου ότι έχει διαθέσει όλες τις άλλες νομίμως απαιτούμενες πληροφορίες, οι ασφαλιστικές εταιρείες ενεργούν ενδεχομένως, παράνομα. Σε τέτοιες περιπτώσεις οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν παράπονο στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο. Νομίμως υποβληθέντα παράπονα της μορφής αυτής θα τυγχάνουν του ίδιου χειρισμού όπως το παράπονο που αναφέρεται στο παρόν. Δηλαδή, στη βάση μεταξύ άλλων, της Σύστασης της Επίτροπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα προς όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες διαχείρισης ασφαλειών κλάδου ζωής.



**Παύλος Θ. Ιωάννου**  
**Χρηματοοικονομικός Επίτροπος**