



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Διπλωματική εργασία

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ (ONLINE INSURANCE) ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

της
Ελευθερίας Κοσόγλου

Φεβρουάριος 2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



- Ιδιωτική ασφάλιση :

έννοια ιδιωτικής ασφάλισης
βασικά στοιχεία ιδιωτικής ασφάλισης
μορφές ιδιωτικής ασφάλισης

- Συμβάσεις από απόσταση :

γενικά οι συμβάσεις
συμβάσεις από απόσταση
συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

- Προσωπικά Δεδομένα :

γενικά στοιχεία
νομοθετικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων
διακρίσεις δεδομένων

- Online ασφαλίσεις και προστασία προσωπικών δεδομένων :

η ασφαλιστική σύμβαση
Online ασφαλίσεις και προσωπικά δεδομένα

Ασφάλιση ατομική - κοινωνική



Κοινωνική ασφάλιση : η ασφάλεια που παρέχει το κράτος μέσα από τους κοινωνικούς του φορείς στους πολίτες του

Ιδιωτική ασφάλιση : λειτουργεί συμπληρωματικά με την κοινωνική ασφάλιση και είναι κατά κανόνα προαιρετική και αφορά την ιδιωτική πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση του κινδύνου. Έχει επίκεντρο την έννοια του κινδύνου (όλοι δηλ. οι μετέχοντες σ' αυτή την κοινωνία είναι εκτεθειμένοι σε έναν ή περισσότερους κινδύνους), με οικονομική συνεισφορά. Περιλαμβάνει τα σχετικά με την κατάρτιση και λειτουργία της ασφαλιστικής σύμβασης, τα πρόσωπα και τις εταιρίες που συμμετέχουν. Είναι χερσαία, θαλάσσια ή αεροπορική. Έτσι, η ασφάλιση είναι ευρύτερη έννοια από αυτήν της ασφαλιστικής σύμβασης.

Η ιδιωτική ασφάλιση εμφανίζεται από παλιά (λεγόμενη ως κοινή ή γενική αβαρία), η *lex Rhodia de jacta* (Ρώμη), θαλασσοδάνειο.

Στοιχεία ιδιωτικής ασφάλισης



- Έννοια του κινδύνου (ζημιογόνος γεγονός) : ασφάλιση πυρκαγιάς, αστική ευθύνη, αστική ευθύνη από ατύχημα, ασθένεια
- Χερσαία (για προσωπικούς και περιουσιακούς λόγους), αεροπορική και θαλάσσια
- Ασφαλιστική κάλυψη : όσο διαρκεί ο ασφαλιστής ευθύνεται ανά πάσα στιγμή που ενδέχεται να επέλθει ο κίνδυνος για την καταβολή της ζημιάς μόλις πραγματοποιηθεί

Στοιχεία ιδιωτικής ασφάλισης



- Η ασφάλιση έχει ανταποδοτικό χαρακτήρα (όλοι συνεισφέρουν σ' ένα κοινό ταμείο και από το οποίο καλύπτονται οι επελθόντες κίνδυνοι με τρόπο ώστε να κατανέμονται το βάρος αντιμετώπισης του κινδύνου (ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΟ)
- Έννοια της αρχής της αυτονομίας (δεν επιβάλλεται με νόμο-προαιρετική)
- Ύπαρξη σχετικής αξίωσης (ο ασφαλισμένος μπορεί να απαιτήσει και δικαστικά την καταβολή της συμφωνηθείσας παροχής αν αυτή δεν καταβληθεί εφόσον ζητηθεί)

ΑΣΦΑΛΙΣΗ



- Θαλάσσια, αεροπορική, χερσαία (πχ. ασφάλιση αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα)
- Καταναλωτική, μη καταναλωτική (ή εμπορική)
- Προαιρετική και υποχρεωτική (επιβάλλεται από το νόμο)
- Ατομική και ομαδική

ΣΥΜΒΑΣΗ



- Δικαιοπραξία που περιέχει τουλάχιστον 2 δηλώσεις βουλήσεως (διμερής), οι οποίες είναι αντίρροπες μεταξύ τους, κινούνται κατά αντίθετη φορά, υπηρετούν αντίθετα συμφέροντα αλλά κατευθύνονται στο ίδιο έννομο αποτέλεσμα (πρόταση- αποδοχή). Συνήθως είναι διμερείς και πραγματοποιείται με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των ενδιαφερομένων
- Σήμερα επικρατούν οι **συμβάσεις από απόσταση** (χωρίς τη φυσική παρουσία των αντισυμβαλλομένων) με τη χρήση νέων τεχνολογικών μέσων για πώληση αγαθών και παροχή υπηρεσιών

Προμηθευτής-Καταναλωτής



- Προμηθευτής : κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή (ν. 2251/1994)
- Καταναλωτής : κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους (ν. 2251/1994)
- Καταναλωτής : το φυσικό πρόσωπο το οποίο στο πλαίσιο των από απόσταση συμβάσεων ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας (στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες)

Μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση



- Έντυπα χωρίς παραλήπτη, έντυπα με παραλήπτη, τυποποιημένες επιστολές, διαφημιστικά έντυπα, κατάλογοι, τηλέφωνο, ραδιόφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κλπ.
- Δε χρειάζεται η φυσική παρουσία του καταναλωτή για ενημέρωση των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών – ύπαρξη ιστοσελίδας από τις εταιρίες
- Αύξηση ανταγωνιστικότητας – μείωση κόστους των προϊόντων
- Πιθανή καταστρατήγηση και παραβίαση θεμελιωδών δικαιωμάτων

Οδηγία 2000/31/ΕΚ



- Ο προμηθευτής : να παρέχει πληροφορίες σχετικές με την ταυτότητά του (επωνυμία, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας)
- Να αναφέρονται τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης, η αρχειοθέτηση ή όχι της σύμβασης
- Να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του καταναλωτή
- Ο ν. 2251/1994 ορίζει τις συμβάσεις από απόσταση (εξαιρούνται οι περιπτώσεις εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών)

Οδηγία 2002/65/ΕΚ



- Καταναλωτής : κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας
- Χρηματοοικονομική υπηρεσία : κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές
- Αναγράφονται αναλυτικά οι από τον προμηθευτή προς τον καταναλωτή πληροφορίες πριν την κατάρτιση της σύμβασης
- Εγγυήσεις για τον καταναλωτή όταν επιλέγει να υπαναχωρήσει
- Άλλες οδηγίες : 2005/29/ΕΚ, 2008/48/ΕΚ, 2004/39/ΕΚ, 2006/73/ΕΚ , 2007/64/ΕΚ

ν. 2251/1994 (όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3587/2007)



- Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση : συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική τους παρουσία, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τη σύμβαση αυτή ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της συμβάσεως.
- Έννοια του καταναλωτή (κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας)
- Ενημέρωση του καταναλωτή ακόμα και για τον τρόπο παροχής πληροφοριών (τηλ., φαξ)
- Να γίνονται γνωστοί και οι συμβατικοί όροι της από απόστασης σύμβασης για παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
- Ο καταναλωτής πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός – έλλειψη εμπειρίας και επαρκών γνώσεων μπορεί να τον οδηγήσει σε ασύμφωνες αποφάσεις – δικαίωμα της υπαναχώρησης (εντός 14 ημερών και 30 αν αφορά ασφάλεια ζωής)

Προσωπικά δεδομένα



- Όλα τα στοιχεία που συνθέτουν την προσωπικότητα ενός ατόμου (ταυτότητα, καταγωγή, πεποιθήσεις)
- Συνιστούν σεβασμό της ανθρώπινης αξίας και αξιοπρέπειας
- Κάθε υποκείμενο που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων
- Είναι πλέον εκτεθειμένα λόγω της συμμετοχής του ατόμου και της αυξημένης χρήσης των σύγχρονων μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- Γερμανία 1970, Γαλλία 1978, ΗΠΑ 1974, Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Κοινοτική Οδηγία 95/46/EK
- Ελλάδα : Σύνταγμα 1975 (δεν περιέχει διάταξη για την προστασία των προσωπικών δεδομένων)
- Ελλάδα : Σύνταγμα 2001- άρθρο 5^α (κατοχυρώνει το δικαίωμα του ατόμου στη συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας). Άρθρο 9^α (κατοχυρώνεται το θεμελιώδες δικαίωμα της προστασίας προσωπικών δεδομένων)

Νόμοι : 2472/1997 – 3471/2006



- 2472/1997 : ρυθμίζει θέματα που συνδέονται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής. Καθορίζει την έννοια του «αρχείου» (κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια). Καλύπτει την αυτοματοποιημένη και την μη επεξεργασία.
- Διαχωρισμός : **ΑΠΛΑ – ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ**
- **ΑΠΛΑ** : εκείνα τα δεδομένα που δε φέρουν τα χαρακτηριστικά ώστε να κριθούν ως ευαίσθητα (ονοματεπώνυμο, οικεία, κ.ά.)
- **ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ** : εκείνα τα δεδομένα που αφορούν : φυλετική/εθνική προέλευση, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές/φιλοσοφικές πεποιθήσεις, συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, υγεία, κοινωνική πρόνοια, ποινικές διώξεις/καταδίκες, ερωτική ζωή, καθώς και συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσωπικών δεδομένων ληπτών και δωρητών ανθρωπίνων ιστών και οργάνων και γενετικά δεδομένα.

Επεξεργασία δεδομένων



- Κάθε εργασία που πραγματοποιούνται από : Δημόσιο, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Περιλαμβάνει : συλλογή, καταχώρηση, οργάνωση, διατήρηση, αποθήκευση, διαγραφή ... καταστροφή του αρχείου
- Απαιτείται συγκατάθεση του ατόμου (γραφτή) – άδεια από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (- **ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ**)
- Βασικές έννοιες : υπεύθυνος, εκτελών, τρίτος και αποδέκτης
- **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ** : οποιοσδήποτε καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων
- **ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ** : αυτός στον οποίο ανακοινώνονται ή μεταδίδονται τα δεδομένα, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τρίτο
- **ΤΡΙΤΟΣ** : δεν φέρει καμία από τις παραπάνω ιδιότητες αλλά λειτουργεί υπό την άμεση εποπτεία του υπεύθυνου

Επεξεργασία δεδομένων



- Αρχή της νομιμότητας του σκοπού και του τρόπου επεξεργασίας : η επεξεργασία θα πρέπει να γίνεται για νόμιμους σκοπούς – τα δεδομένα να συλλέγονται με θεμιτά μέσα
- Αρχή της αναλογικότητας : τα στοιχεία να είναι πρόσφορα, συναφή και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει του σκοπού της επεξεργασίας
- Αρχή της ακρίβειας : τα στοιχεία πρέπει να είναι ακριβή και εφόσον χρειάζεται να υποβάλλονται σε ενημέρωση
- Αρχή της χρονικής διάρκειας : τα δεδομένα πρέπει να τηρούνται για όσο διάστημα χρειάζεται για την κάλυψη των σκοπών της επεξεργασίας και υπεύθυνη για να καθορίσει το χρόνο τήρησής τους είναι η Αρχή Προστασίας Προσωπικών δεδομένων
- Σε εξαιρετικές μόνο περιπτώσεις δεν απαιτείται η συγκατάθεση του ατόμου (αδυναμία φυσική ή νομική, εκτέλεση δημοσίου συμφέροντος)
- Επιτρέπεται όταν αφορά θέματα υγείας και εκτελείται από πρόσωπο που ασχολείται κατ' επάγγελμα με την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπόκειται σε καθήκον εχεμύθειας ή σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, υπό τον όρο ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ιατρική πρόληψη, περίθαλψη ή τη διαχείριση υπηρεσιών υγείας

Συγκατάθεση



- η επεξεργασία των δεδομένων χωρίς τη γνώση ή την άδεια του φορέα τους οδηγεί σε παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους
- συναίνεση του φορέα για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων
- η συγκατάθεση είναι ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως που εκφράζεται με τρόπο σαφή, και εν πλήρη επίγνωσει, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν (μπορεί όμως ανά πάσα στιγμή να την ανακαλέσει)
- διάδοση : είναι δυνατή η κυκλοφορία και ανταλλαγή προσωπικών δεδομένων χωρίς κωλύματα σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε αντίθεση προς τρίτες χώρες που απαιτείται άδεια της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Online ασφαλίσσεις και προστασία προσωπικών δεδομένων



- "με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική επιχείρηση (ασφαλιστής) αναλαμβάνει να καταβάλει, έναντι ασφαλίστρου, στον συμβαλλόμενο της (λήπτη της ασφάλισης) ή σε τρίτον, παροχή (ασφάλισμα) σε χρήμα ή εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία, άλλη παροχή σε είδος, όταν επέλθει το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του (ασφαλιστική περίπτωση)" (Ασφ. Ν.)
- οι ασφαλιστικοί όροι ανήκουν στους γενικούς όρους συναλλαγών (ΓΟΣ) και ορίζονται σύμφωνα με το ν. 2251/1994. Οι όροι διαμορφώνονται από την πλευρά του ασφαλιστή χωρίς τη συμμετοχή του λήπτη της ασφάλισης
- Ασφαλιστής : το πρόσωπο από τους δύο συμβαλλόμενους που αναλαμβάνει να καλύψει τον επερχόμενο κίνδυνο λόγω της ύπαρξης της ασφαλιστικής σύμβασης
- οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υπόκεινται στην εποπτεία του κράτους (ν.δ. 400/1970), με επόπτη την Τράπεζα της Ελλάδος

Online ασφάλισεις και προστασία προσωπικών δεδομένων



- **Λήπτης ασφάλισης** : το πρόσωπο που συνάπτει την ασφαλιστική σύμβαση και αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει το ασφάλιστρο
- **Ασφαλισμένος** : το πρόσωπο στο οποίο επέρχεται ο κίνδυνος που ασφαλίστηκε
- **Δικαιούχος** : το πρόσωπο που δικαιούται να εισπράξει την ασφαλιστική αποζημίωση σε περίπτωση πραγματοποίησης του κινδύνου ανεξάρτητα από το εάν έχει την ιδιότητα του λήπτη ή του ασφαλισμένου
- Κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων για την κατάρτιση της σύμβασης οι συμβαλλόμενοι βαρύνονται με την υποχρέωση να τηρούν τις υποχρεώσεις πληροφόρησης και προστασίας των απόλυτων δικαιωμάτων (περιουσία, προσωπικότητα) των αντισυμβαλλομένων τους
- Το ασφαλιστήριο πρέπει να αναγράφει τον χρόνο και τον τόπο έκδοσής του, τα ονόματα και την κατοικία του ασφαλιστή και του λήπτη της ασφάλισης, το αντικείμενο της ασφάλισης, το ασφαλιστικό ποσό, το ύψος και την τακτικότητα καταβολής του ασφαλίστρου, τους ασφαλισμένους κινδύνους.

Online ασφαλίσεις και προστασία προσωπικών δεδομένων



- η κατάρτιση της σύμβασης χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των αντισυμβαλλομένων συνεπάγεται τα θετικά και αρνητικά στοιχεία μιας απόσπαστη σύμβασης (πχ. διάδοση και επεξεργασία των δεδομένων χωρίς τη συναίνεση του χρήστη)
- λόγω της έκθεσης σημαντικών προσωπικών δεδομένων του ασφαλιζόμενου στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες παρουσιάζεται αυξημένη η ανάγκη προστασίας τους
- σε μια Online ασφάλιση αυτοκινήτου ο πελάτης γνωστοποιεί όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που αφορούν το όχημα που προτίθεται να ασφαλίσει και τον οδηγό - ο πάροχος υποχρεούται να δεσμευτεί ότι αυτές οι πληροφορίες δε θα διοχετευθούν χωρίς τη συγκατάθεσή του και θα αξιοποιηθούν μόνο προς το σκοπό της ασφάλισης. Στην περίπτωση που προκύψει αθέμιτη επεξεργασία προσωπικών στοιχείων του χρήστη, ο πάροχος απολαμβάνει της νομικής προστασίας των συνταγματικών αρχών και του ν. 3471/2006 για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Online ασφαλίσεις και προστασία προσωπικών δεδομένων



- αναγκαίο να υπάρξει ένα σαφές και ειδικό θεσμικό πλαίσιο σε σχέση με το απόρρητο των ιατρικών πληροφοριών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής υγείας - διαφύλαξη του απορρήτου
- ασφαλή πληροφοριακά συστήματα
- οι ιστοσελίδες να παρέχουν επαρκή ενημέρωση στους καταναλωτές σε σχέση με τα θεμελιώδη δικαιώματά και υποχρεώσεις τους
- οι ασφαλίσεις προσώπων διαμορφώνονται αποπροσωποποιημένες στη βάση ενός αυτόματου συστήματος υπολογισμού των βασικών παροχών της σύμβασης, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε καταναλωτή που θα έπρεπε να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των ασφαλίσεων