



**ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ: 03/08/2017**

ΙΣΧΥΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΑΝΑΓΡΑΦΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΈΩΣ ΌΤΟΥ ΕΚΔΟΘΕΙ ΝΕΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ, ΠΟΥ ΘΑ ΟΡΙΖΕΙ ΚΑΙ ΘΑ ΑΝΑΓΡΑΦΕΙ ΟΤΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ.



Σκοπός

Σκοπός της εφαρμογής και τήρησης της εμπορικής πολιτικής και του Κανονισμού Πωλήσεων της Εταιρίας είναι να γίνει γνωστή σε όλους τους πελάτες και τους συνεργάτες της, η σπουδαιότητα της σωστής ασφάλισης και διαχείρισης κινδύνων, με σκοπό τη δημιουργία και διάδοση της ασφαλιστικής συνείδησης προς τους πελάτες της και την ανάπτυξη ασφαλιστικών εργασιών μέσω διάφανων και απόλυτα ξεκάθαρων διαδικασιών, σύμφωνα με τις νομικές και τυπικές αρχές, καθώς και τους δεοντολογικούς κανονισμούς που διέπουν τον ασφαλιστικό κλάδο.

Οι Αρχές μας: Απόδοση και Ανάπτυξη με γνώμονα την προσπάθεια, την εντιμότητα και ακεραιότητα, αλλά ιδιαίτερα τον σεβασμό και τη διαφάνεια προς τους πελάτες και συνεργάτες μας.

Η Επιλογή των Ασφαλιστικών Εταιρειών

Η επιλογή των ασφαλιστικών εταιρειών για την τοποθέτηση των κινδύνων, αποτελεί βασική μας προτεραιότητα, προκειμένου να εξασφαλίσουμε την αξιοπιστία και να εγγυηθούμε τον σεβασμό στην τήρηση των όρων των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, αλλά παράλληλα να περιφρουρείται η αυτονομία μας από λοιπά συμφέροντα κυρίως Εταιρειών.

Σχέσεις Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις

Η **VITA INSURANCE BROKERS ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ Ι.Κ.Ε.**, ως εκ της ιδιότητάς της ως μεσίτη ασφαλίσων, παρέχει συμβουλές στους πελάτες της βάσει αμερόληπτης ανάλυσης επαρκούς αριθμού ασφαλιστηρίων που διατίθενται στην αγορά και προτείνει, σύμφωνα με επαγγελματικά κριτήρια, τις ασφαλιστικές συμβάσεις που ανταποκρίνονται πληρέστερα στις ανάγκες των ασφαλιζόμενων πελατών. Ως εκ τούτου, δεν διατηρεί αποκλειστική συνεργασία με καμία ασφαλιστική επιχείρηση. Η **VITA INSURANCE BROKERS ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ Ι.Κ.Ε** διατηρεί μη αποκλειστική συνεργασία με πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται νομίμως στην Ελλάδα. Εφόσον το επιθυμείτε και σε συνέχεια σχετικού αιτήματός σας, η **VITA INSURANCE BROKERS** θα σας ενημερώσει για τις επωνυμίες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με τις οποίες διατηρεί συνεργασία.

Σκοπός μας είναι να λειτουργούμε έντιμα, νόμιμα, με τη δέουσα προσοχή και επιμέλεια για λογαριασμό των πελατών μας και προς τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται νομίμως παρέχοντας ασφαλιστικά προϊόντα στην ελληνική αγορά.

Οι Προσφερόμενες Υπηρεσίες

Εμπορικοί κίνδυνοι (Corporate Risk Consulting)

Αναλύουμε, μελετάμε και σχεδιάζουμε, για ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων επαγγελματικών κινδύνων, εξατομικευμένες και καινοτόμες λύσεις, σε επιχειρήσεις και εταιρείες, για όλες σχεδόν τις επαγγελματικές κατηγορίες. Σε συνεργασία με ειδικούς Underwriters και Brokers στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, παρέχουμε στους συνεργάτες και πελάτες μας την εξειδικευμένη τεχνογνωσία που απαιτείται και έχουμε τη δυνατότητα να επεξεργαστούμε και τους πλέον δύσκολους ασφαλιστικούς κινδύνους.

Προσωπικοί κίνδυνοι (Private Risk Consulting)

Με τεράστια εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών με ειδικές προσωπικές ασφαλιστικές ανάγκες, παρέχουμε μέσω μίας διαφορετικής προσέγγισης ασφαλιστικών υπηρεσιών τη διαχείριση προσωπικών κινδύνων και ιδιωτικής περιουσίας.

Διαχείριση αποζημιώσεων (Claims Handling)

Καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη σωστή διαχείριση και καταβολή των αποζημιώσεων στους πελάτες μας.

Συνεργάτες



Συνεργάτες της Εταιρίας μπορούν να γίνουν ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, που ασκούν νόμιμα την ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ: Δρουν εντίμως, νομίμως και με δέουσα προσοχή και επιμέλεια προς τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων καθώς και προς τις Εταιρείες ή τις επιχειρήσεις ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης με τις οποίες συμβάλλονται και συνεργάζονται. Παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς όλους τους λήπτες της ασφάλισης, τους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους ασφαλιστικών παροχών και αποζημιώσεων, με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία. Υιοθετούν και χρησιμοποιούν μηχανισμούς ορθής πληροφόρησης, αποβλέποντας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Δεν ολιγωρούν στην αντιμετώπιση των παραπόνων ή των διαφορών που ενδεχομένως προκύψουν κατά την άσκηση της δραστηριότητάς τους και διαφυλάσσουν τον υγιή ανταγωνισμό.

Όλοι οι συνεργάτες της Εταιρίας υπάγονται σε μία από τις παρακάτω αναφερόμενες κατηγορίες:

Members: Στην κατηγορία αυτή συνεργατών εντάσσονται όλοι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, οι οποίοι συνεργάζονται για πρώτη φορά με τη **VITA INSURANCE BROKERS**. Απαραίτητες προϋποθέσεις συνεργασίας είναι η πλήρης συμμόρφωση με τα οριζόμενα στο εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, η διατήρηση νόμιμης άδειας άσκησης επαγγέλματος, ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης ασφαλιστικού διαμεσολαβητή εν ισχύ και γνώση και αποδοχή του εκάστοτε ισχύοντος "Κανονισμού Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών".

Assistant Members: Στην κατηγορία αυτή συνεργατών εντάσσονται οι συνεργάτες της **VITA INSURANCE BROKERS** με υψηλό χαρτοφυλάκιο παραγωγής ασφαλίσεων και συνεργασία τουλάχιστον ενός έτους με την εταιρεία. Απαραίτητες προϋποθέσεις συνεργασίας είναι η πλήρης συμμόρφωση με τα οριζόμενα στο εκάστοτε νομοθετικό πλαίσιο, η διατήρηση νόμιμης άδειας άσκησης επαγγέλματος, ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης ασφαλιστικού διαμεσολαβητή εν ισχύ και γνώση και αποδοχή του εκάστοτε ισχύοντος "Κανονισμού Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών" και την έγκριση του Υπεύθυνου Πωλήσεων και ενός Εταίρου της εταιρείας.

Fellow Members: Στην κατηγορία αυτή συνεργατών εντάσσονται οι συνεργάτες της DAES, που έχουν σταθερή και αποδοτική συνεργασία με την εταιρεία και έχουν προσφέρει σημαντικό έργο στην ανάπτυξη των εργασιών της εταιρείας. Απαραίτητες προϋποθέσεις συνεργασίας είναι η πλήρης συμμόρφωση με τα οριζόμενα στο εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, η διατήρηση νόμιμης άδειας άσκησης επαγγέλματος, ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης ασφαλιστικού διαμεσολαβητή εν ισχύ και γνώση και αποδοχή του εκάστοτε ισχύοντος "Κανονισμού Συμπεριφοράς των (Αντ)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών" και την έγκριση του Υπεύθυνου Πωλήσεων και ενός Εταίρου της **VITA INSURANCE BROKERS**.

Η Εταιρία δεν δεσμεύεται προς τους συνεργάτες της, σχετικά με την παροχή ποσοστών προμηθειών με βάση τις παραπάνω αναφερόμενες κατηγορίες και διατηρεί το δικαίωμα να συμφωνεί με το κάθε συνεργάτη της, διαφορετικά ποσοστά προμηθειών. Επίσης η Εταιρία, διατηρεί το δικαίωμα να εντάξει κατά την κρίση της και μετά από έγκριση και συναίνεση του υπευθύνου πωλήσεων και των εταίρων – ιδιοκτητών της Εταιρίας, οποιονδήποτε συνεργάτη σε μια από τις παραπάνω κατηγορίες για λόγους εμπορικής πολιτικής ή για λόγους που εξυπηρετούν τα νόμιμα συμφέροντα της.

Είσπραξη και απόδοση ασφαλίσεων

Σε περίπτωση που η Εταιρία παρέχει εξουσιοδότηση στον Συνεργάτη να προβαίνει στην είσπραξη ασφαλίσεων από τον πελάτη για λογαριασμό του και εφόσον η καταβολή των ασφαλίσεων δεν αποδεικνύεται από άλλα, ισοδύναμα μέσα όπως ενδεικτικά καταθετήρια σε τραπεζικό λογαριασμό και αποδεικτικά πληρωμής στα ΕΛΤΑ, ο Συνεργάτης ως εντολοδόχος είσπραξης ασφαλίσεων παραδίδει στον πελάτη:

α) είτε τη νόμιμη απόδειξη είσπραξης ασφαλίσεων που εξέδωσε η **Εταιρία**,
β) είτε απλή αθεώρητη και ενυπόγραφη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης της απόδειξης και είσπραξης των ασφαλίσεων, τα πλήρη φορολογικά και επαγγελματικά στοιχεία του, την επωνυμία της εταιρείας, για λογαριασμό της οποίας εισπράττει το ασφάλιστρο, τα πλήρη στοιχεία εξατομίκευσης του πελάτη, το καταβληθέν από τον πελάτη ασφάλιστρο καθώς και σύντομη περιγραφή του συμβολαίου ή της κάλυψης για την οποία καταβλήθηκε το ασφάλιστρο. Οι Εντολοδόχοι Είσπραξης Ασφαλίσεων αποδίδουν το ασφάλιστρο σύμφωνα με το άρθρο 33 παρ. 2 ν.δ. 400/1970. Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση στην είσπραξη Ασφαλίσεων από το εντολοδόχο είσπραξης ασφαλίσεων σε συνεργάτη του, χωρίς την γραπτή συναίνεση της **Εταιρίας**.

Προμήθειες

Οι προμήθειες κάθε συνεργάτη συμφωνούνται γραπτά και αναφέρονται στο σχετικό επάρρημα της σύμβασης συνεργασίας, που υπογράφει με την Εταιρία. Οι προμήθειες που αναφέρονται στο παράρτημα της κάθε σύμβασης ισχύουν, εφόσον δεν έχει συμφωνηθεί γραπτός, διαφορετικά για συγκεκριμένο ασφαλιστικό κίνδυνο.

• Κάθε συμφωνία προμηθειών **ισχύει από την ημερομηνία της γραπτής συμφωνίας και ποτέ αναδρομικά.**



• Εκτός από τις προμήθειες που καταβάλλονται στους συνεργάτες, με βάση τη σχετική σύμβαση συνεργασίας, δίνεται η δυνατότητα **ειδικών συμφωνιών** που αφορούν π.χ. τον Στόχο αύξησης παραγωγής μερικά (για ένα προϊόν) ή ολικά (σύνολο παραγωγής) κ.α.
Οι **ειδικές** αυτές προμήθειες καταβάλλονται αποκλειστικά και μόνο εφόσον **δεν** υπάρχει ληξιπρόθεσμη οικονομική εκκρεμότητα του συνεργάτη προς την Εταιρία.

Σύσταση νέου συνεργάτη

Η Εταιρία δέχεται συστάσεις νέων συνεργατών, δεν καταβάλλει όμως στον συστήνοντα για αυτό τον σκοπό, **καμία αμοιβή ή υπερπρομήθεια**, παρά μόνον με ειδική συμφωνία, η οποία θα περιλαμβάνει και συγκεκριμένες υποχρεώσεις του συστήνοντος, σχετικά με τις όποιες οικονομικές εκκρεμότητες του νέου αυτού συνεργάτη.

Δίκτυα συνεργατών (NET AGENCY)

Η Εταιρία δέχεται συνεργασία με μεγάλα γραφεία, που έχουν δημιουργήσει δίκτυο συνεργατών (net agencies), αλλά συμβάλλεται μόνον με την εταιρία (net agency) που έχει την ευθύνη διαχείρισης του δικτύου αυτού, και **όχι με τον κάθε συνεργάτη του δικτύου ξεχωριστά**.

Ο παρών κανονισμός πωλήσεων, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνεργασίας και **γίνεται αποδεκτός από συνεργάτη ο οποίος συμβάλλεται με την Εταιρία** και τα δύο μέρη συμφωνούν, ότι ισχύει μέχρι να εκδοθεί νέος, που θα ορίζει και θα αναγράφει ότι αντικαθιστά τον προηγούμενο.

Επικοινωνία και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Κάθε αντισυμβαλλόμενος, ασφαλισμένος και δικαιούχος ασφαλίσματος για οποιοδήποτε παράπονο σε σχέση με τις υπηρεσίες που έλαβε από την **VITA INSURANCE BROKERS** υπό την ιδιότητά της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή μπορεί να απευθύνεται εγγράφως, στη Διεύθυνση:

VITA INSURANCE BROKERS ΜΕΣΙΤΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ Ι.Κ.Ε
Φιλελλήνων 9, 18536 Πειραιάς
Τηλέφωνο: 210 420 2020 Fax: 210 420 2224
Email: info@vita-insurancebrokers.gr

Κάθε έγγραφο παράπονο καταχωρείται στο αρχείο αιτιάσεων που τηρεί η **VITA INSURANCE BROKERS** και λαμβάνει αριθμό φακέλου. Η **VITA INSURANCE BROKERS** θα ορίσει αρμόδιο πρόσωπο για το χειρισμό της υπόθεσης, στο οποίο θα μπορεί να απευθύνεται ο παραπονούμενος για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση, καθώς και για να λαμβάνει ενημέρωση για την πορεία της εξέτασης της υπόθεσής του. Η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων περιλαμβάνει τη συλλογή και επεξεργασία όλων των στοιχείων που αφορούν στα θέματα που εγείρονται από τον παραπονούμενο και ενδέχεται να ζητηθεί από αυτόν η προσκόμιση συμπληρωματικών πληροφοριών.

Σύμφωνα με την ΕΠΑΘ 122/3/15.12.2014, η ολοκλήρωση της εξέτασης του παραπόνου και η αποστολή της έγγραφης απάντησης της **VITA INSURANCE BROKERS** θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός χρονικού διαστήματος που δεν θα υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου παραπόνου. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής θα αιτιολογείται εγγράφως προς τον παραπονούμενο και θα προσδιορίζεται εκ νέου ο χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας του παραπόνου.

Σε κάθε περίπτωση η **VITA INSURANCE BROKERS** θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να αποστέλλει έγγραφο απάντησης το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου παραπόνου. Σε περίπτωση που η απάντηση της **VITA INSURANCE BROKERS** δεν ικανοποιήσει τον παραπονούμενο, αυτός μπορεί να απευθυνθεί, ενδεικτικά, στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν. 3297/2004 η αναφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης του παραπόνου από την **VITA INSURANCE BROKERS**, καθώς και η τυχόν προσφυγή του παραπονούμενου στο Συνήγορο του Καταναλωτή δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.



Διαδικασία υποβολής καταγγελιών και εξωδικαστικής επίλυσης

Σας ενημερώνουμε πως κάθε Ασφαλισμένος, Αντισυμβαλλόμενος, Δικαιούχος, Ενώσεις Καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος κατά ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, για πράξεις ή παραλείψεις που συνιστούν παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, καθώς και του Π.Δ. 190/2006 (ΦΕΚ Α 196) ή αντιβαίνουν στα χρηστά και συναλλακτικά ήθη ή προσκρούουν στη δημόσια τάξη, ιδίως δε για πράξεις ή παραλείψεις, που κατά την αιτιολογημένη κρίση της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης προς την οποία υποβάλλεται η καταγγελία, μπορούν να καταλογισθούν στον καταγγελλόμενο διαμεσολαβητή. Αν τα εμπλεκόμενα μέρη το αποδέχονται, η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης μπορεί να παραπέμψει τη διαφορά στο Συνήγορο του Καταναλωτή ν. 3297/23.12.2004 (ΦΕΚ Α 259), χωρίς να περιορίζεται η δυνατότητα των εμπλεκόμενων μερών να προβαίνουν σε εξώδικη επίλυση της διαφοράς ενώπιον άλλων δικαιοδοτικών οργάνων.

Τράπεζας της Ελλάδος, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης – Δ.Ε.Ι.Α. (Πανεπιστημίου 21, 102 50 Αθήνα, τηλ. 2103205222- 236-257, fax 2103232239-816, email: dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr)

