



ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ  
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 1/1/2017

ΙΣΧΥΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΑΝΑΓΡΑΦΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΩΣ ΟΤΟΥ  
ΕΚΔΟΘΕΙ ΝΕΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ, ΠΟΥ ΘΑ ΟΡΙΖΕΙ ΚΑΙ ΘΑ ΑΝΑΓΡΑΦΕΙ ΟΤΙ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟΝ  
ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ.

## ΣΚΟΠΟΣ

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 **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS**, λόγω της ιδιότητάς της ως μεσίτης ασφαλίσεων, 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 **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS** διατηρεί μη αποκλειστική συνεργασία με πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται νομίμως στην Ελλάδα. Εφόσον το επιθυμείτε και σε συνέχεια σχετικού αιτήματός σας, η **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS** θα σας ενημερώσει για τις επωνυμίες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με τις οποίες διατηρεί συνεργασία.

Η Εταιρία συνεργάζεται με την Ασφαλιστική Αγορά του Λονδίνου, τη Διεθνή Αγορά και την ελληνική, με φερέγγυες ασφαλιστικές εταιρείες. Επίσης, εφόσον η Εταιρία λειτουργεί με βάση τις διαδικασίες που ισχύουν ή θα ισχύουν ως "Coverholder at Lloyd's" έχει δεσμευτικές συμβάσεις (binding authorities) από ορισμένα συνδικάτα να αναλαμβάνει ασφαλιστικούς κινδύνους για λογαριασμό τους και να εκδίδει ασφαλιστήρια συμβόλαια.

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 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### Εμπορικοί κίνδυνοι (Corporate Risk Consulting)

Αναλύουμε, μελετάμε και σχεδιάζουμε, για ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων επαγγελματικών κινδύνων, εξατομικευμένες και καινοτόμες λύσεις, σε επιχειρήσεις και εταιρίες, για όλες σχεδόν τις επαγγελματικές κατηγορίες. Σε συνεργασία με ειδικούς Underwriters και Brokers στο Λονδίνο, 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)

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

## ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

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 **DAËS**. 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 **DAÈS** 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 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 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 **DAÈS**.

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 εταιρών – 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 Ασφαλιστών

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

α) είτε τη νόμιμη απόδειξη είσπραξης ασφαλιστών που εξέδωσε η **Εταιρία**,  
β) είτε απλή αθεώρητη και ενυπόγραφη απόδειξη, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία έκδοσης της απόδειξης και είσπραξης των ασφαλιστών, τα πλήρη φορολογικά και επαγγελματικά στοιχεία του, την επωνυμία της εταιρίας, 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 Ασφαλιστών αποδίδουν το ασφάλιστρο σύμφωνα με το άρθρο 33 παρ. 2 ν.δ. 400/1970. Απαγορεύεται η υπεξουσιοδότηση στην είσπραξη Ασφαλιστών από το εντολοδόχο είσπραξης ασφαλιστών σε συνεργάτη του, χωρίς την γραπτή συναίνεση της **Εταιρίας**.

## ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Οι προμήθειες κάθε συνεργάτη συμφωνούνται γραπτά και αναφέρονται στο σχετικό επαρτήρημα της σύμβασης συνεργασίας, που υπογράφει με την Εταιρία. Οι προμήθειες που αναφέρονται στο παράρτημα της κάθε σύμβασης ισχύουν, εφόσον δεν έχει συμφωνηθεί γραπτώς, 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.

## ΣΥΣΤΑΣΗ ΝΕΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

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.

## ΔΙΚΤΥΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ (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 ασφαλισματος για οποιοδήποτε παράπονο σε σχέση με τις υπηρεσίες που έλαβε από την **DAÈS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS** υπό την ιδιότητά της ως ασφαλιστικού διαμεσολαβητή μπορεί να απευθύνεται εγγράφως, στη Διεύθυνση:

### DAÈS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS I.K.E.

Βνσσαρίωνος 3-5, 106 72 Αθήνα  
Τηλέφωνο: 215 560 9900 Fax: 215 560 9909  
e-mail: info@daes.gr



DAÈS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS I.K.E.  
Βνσσαρίωνος 3-5, 106 72 Αθήνα  
Τηλ.: 215 560 9900, Fax: 215 560 9909  
e-mail: info@daes.gr web: www.daes.gr  
Α.Φ.Μ.: 800564815 – Δ.Ο.Υ.: Δ' ΑΘΗΝΩΝ  
Αρ. Γ.Ε.Μ.Η.: 129587003000

Κάθε έγγραφο παράπονο καταχωρείται στο αρχείο αιτιάσεων που τηρεί η **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS** και λαμβάνει αριθμό φακέλου. Η **DAËS LONDON MARKET 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 γείρονται 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 **DAËS LONDON MARKET 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 **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS** θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να αποστείλει έγγραφη απάντηση το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου παραπόνου. Σε περίπτωση που η απάντηση της **DAËS LONDON MARKET 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 **DAËS LONDON MARKET INSURANCE BROKERS**, καθώς και η τυχόν προσφυγή του παραπονούμενου στο Συνήγορο του Καταναλωτή δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

## Διαδικασίες Υποβολής Καταγγελιών και Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών

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](mailto:dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr))