

# Κώδικας Δεοντολογίας Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών Wise Daedalus

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Wise Daedalus αντικατοπτρίζει τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν τη λειτουργία μας. Αποτελεί οδηγό για κάθε συνεργάτη, διασφαλίζοντας την αξιοπιστία, τη διαφάνεια και τον επαγγελματισμό σε κάθε δραστηριότητα.



# Πίνακας Περιεχομένων

01

## Εισαγωγή & Γενικές Αρχές

Οι θεμελιώδεις αξίες και ο σκοπός του Κώδικα

03

## Σύγκρουση Συμφερόντων

Αναγνώριση και αντιμετώπιση συγκρούσεων

05

## Επαγγελματική Συμπεριφορά

Αριστεία στην εξυπηρέτηση

02

## Αρχές Εντιμότητας

Υποχρεώσεις διαφάνειας και επαγγελματισμού

04

## Πληροφόρηση Πελατών

Πλήρης και κατανοητή ενημέρωση

06

## Προστασία Δεδομένων

Διασφάλιση προσωπικών πληροφοριών



## Εισαγωγή & Γενικές Αρχές

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Wise Daedalus εκφράζει τις αρχές και τις αξίες που αποτελούν τη βάση της εταιρικής μας ταυτότητας. Στόχος του είναι η προστασία και διαφύλαξη αυτών των αξιών, η μετάδοσή τους στους Συνεργάτες και η δημιουργία ενός πλαισίου που διασφαλίζει τα κοινά συμφέροντα.

### Προστασία Αξιών

Διαφύλαξη της αξιοπιστίας και του κύρους της εταιρίας

### Πρόληψη Παραβάσεων

Αποτροπή συμπεριφορών που αμφισβητούν την εμπιστοσύνη

### Προστασία Χαρτοφυλακίου

Διασφάλιση από εσωτερικό ανταγωνισμό

Ο Κώδικας ισχύει για όλους τους Συνεργάτες της Wise Daedalus, ανεξάρτητα από το πλαίσιο συνεργασίας τους, και μπορεί να αναθεωρείται με προτάσεις που εγκρίνονται από τη Διοίκηση.

# Αρχές Εντιμότητας και Ακεραιότητας



Οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές της Wise Daedalus υποχρεούνται να ενεργούν με απόλυτη εντιμότητα, διαφάνεια και ακεραιότητα. Οφείλουν να αποφεύγουν κάθε πράξη που θα μπορούσε να θεωρηθεί παραπλανητική ή αθέμιτη.

Είναι καθήκον τους να ενημερώνονται διαρκώς για το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο (Ν. 4583/2018, Ν. 4364/2016, Ν. 4557/2018, Ν. 4624/2019) και να εφαρμόζουν με συνέπεια τις διατάξεις του.

# Απαγορευμένες Πρακτικές

## Παραπλανητική Παρουσίαση

Η παραπλανητική παρουσίαση ασφαλιστικών προϊόντων ή όρων

## Απόκρυψη Πληροφοριών

Η απόκρυψη εξαιρέσεων ή κόστους από τον πελάτη

## Ψευδείς Υποσχέσεις

Η υπόσχεση καλύψεων που δεν περιλαμβάνονται στο προϊόν

## Αλλοίωση Εγγράφων

Η αλλοίωση εγγράφων ή στοιχείων ασφάλισης

## Καταχρηστική Είσπραξη

Η είσπραξη ασφαλιστρων χωρίς εκτέλεση των αναγκαίων ενεργειών

## Αθέμιτη Προτροπή

Η προτροπή ακύρωσης συμβολαίου για λόγους που δεν εξυπηρετούν τον πελάτη

# Σύγκρουση Συμφερόντων

Ο Συνεργάτης οφείλει να αναγνωρίζει, να αποφεύγει και να αντιμετωπίζει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να βλάψουν τα συμφέροντα των πελατών και να θέσουν υπό αμφισβήτηση την ακεραιότητα της Wise Daedalus.



## Συμμετοχή σε Ασφαλιστική Επιχείρηση

Ενημέρωση για άμεση ή έμμεση συμμετοχή άνω του 10%



## Αντίστροφη Συμμετοχή

Γνωστοποίηση εάν η ασφαλιστική επιχείρηση κατέχει συμμετοχή άνω του 10%



## Αποκλειστική Διανομή

Δήλωση εάν διανέμονται προϊόντα μίας μόνο εταιρίας



## Φύση Αμοιβής

Διαφάνεια στη φύση και πηγή της αμοιβής

 **Σημαντική Υποχρέωση:** Σε περιπτώσεις όπου ενδέχεται να προκύψει σύγκρουση συμφερόντων, ο Συνεργάτης οφείλει να απέχει από τη συγκεκριμένη δραστηριότητα και να ενημερώνει άμεσα τη Διοίκηση.



# Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές της Wise Daedalus οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες λαμβάνουν πλήρη, ορθή, κατανοητή, επαρκή και κατάλληλη πληροφόρηση σχετικά με τα ασφαλιστικά προϊόντα που προτείνουν, σε όλα τα στάδια της συνεργασίας.



## Έντυπο Γενικών Πληροφοριών

Παράδοση του Εντύπου Γενικών Πληροφοριών Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή με πλήρη ενημέρωση για την επαγγελματική ιδιότητα και το είδος συνεργασίας



## Ανάλυση Αναγκών

Διερεύνηση των ασφαλιστικών αναγκών κάθε πελάτη μέσω του Εντύπου Ανάλυσης Αναγκών και πρόταση κατάλληλων προϊόντων



## Παροχή Συμβουλής

Παροχή συμβουλής κατά τη διανομή προϊόντων, εξασφαλίζοντας ελεύθερη και ανεπηρέαστη επιλογή του πελάτη



# Διαδικασία Πληροφόρησης

1

## Έντυπα Πληροφοριών

Παράδοση όλων των εντύπων πληροφοριών προϊόντων (IPID, KID) με εξήγηση όρων και εξαιρέσεων

2

## Διαφανής Ενημέρωση

Παροχή διαφανούς ενημέρωσης για το κόστος και τα λοιπά έξοδα των προϊόντων

3

## Τεκμηρίωση

Τήρηση τεκμηρίωσης για την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο





# Επαγγελματική Συμπεριφορά και Αριστεία

Η επιδίωξη άριστης επαγγελματικής συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης αποτελεί βασική υποχρέωση κάθε Διαμεσολαβητή. Κατά την επαφή με τους πελάτες, οι συνεργάτες της Wise Daedalus οφείλουν να ενεργούν με ηρεμία, διακριτικότητα, ευγένεια και ευπρέπεια.

- Υπευθυνότητα και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα
- Προσπάθεια διευθέτησης διαφορών
- Αποφυγή αθέμιτου ανταγωνισμού
- Υπεύθυνη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης



# Καλές Πρακτικές Επαγγέλματος



## Νόμιμη Εγγραφή

Τήρηση νόμιμης εγγραφής στα επαγγελματικά μητρώα



## Αναγνώριση Υπαλλήλων

Σαφής αναγνώριση των υπαλλήλων που συμμετέχουν στη διανομή



## Συμμόρφωση

Τήρηση κανόνων αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων



## Αγορά-Στόχος

Διανομή προϊόντων εντός της εγκεκριμένης αγοράς-στόχου



## Εκπαίδευση

Συμμετοχή σε ετήσια προγράμματα εκπαίδευσης και επιμόρφωσης



## Συνεργασία

Συνεργασία με συναδέλφους και Διοίκηση με σεβασμό

# Συμπεριφορά προς Πελάτες και Συναδέλφους

Ο Συνεργάτης οφείλει πάντοτε να λειτουργεί με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συμφερόντων του πελάτη του.



## Επεξήγηση Όρων

Πλήρης επεξήγηση των όρων των προτεινόμενων ασφαλιστικών συμβάσεων



## Πλήρης Πληροφόρηση

Διασφάλιση έγκαιρης, πλήρους και κατανοητής πληροφόρησης



## Δικαιώματα Πελάτη

Ενημέρωση για δικαιώματα υπαναχώρησης, εναντίωσης και καταγγελίας



## Παράδοση Εντύπων

Παράδοση σχετικών εντύπων και απόδειξη παραλαβής



## Ενημέρωση Συνεπειών

Πληροφόρηση για συνέπειες πρόωρης ακύρωσης και εξαιρέσεις κάλυψης



Οι Συνεργάτες υποχρεούνται να εξυπηρετούν τους πελάτες με ηρεμία, ευγένεια, διακριτικότητα και επαγγελματισμό, αποφεύγοντας κάθε προσβλητική ή αθέμιτη συμπεριφορά.



# Επαγγελματικό Περιβάλλον

Η Wise Daedalus προάγει ένα περιβάλλον αμοιβαίου σεβασμού, συνεργασίας και αξιοπρέπειας. Απαγορεύεται κάθε μορφή διάκρισης ή παρενόχλησης λόγω φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, θρησκείας ή πολιτικών πεποιθήσεων.

## Αμοιβαίος Σεβασμός

Οι διαφωνίες μεταξύ συνεργατών επιλύονται με καλή πίστη και πνεύμα συνεργασίας. Κάθε προσβλητική συμπεριφορά απορρίπτεται ρητά.

## Συνεργασία και Αξιοπρέπεια

Ο Συνεργάτης διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι του τηρούν τα ίδια πρότυπα δεοντολογίας και επαγγελματισμού.

## Μηδενική Ανοχή Διακρίσεων

Απαγορεύεται κάθε μορφή διάκρισης ή παρενόχλησης στο επαγγελματικό περιβάλλον.

# Εσωτερικός Ανταγωνισμός & Μεταφορά Συμβολαίων

Εάν δημιουργηθεί ζήτημα μεταφοράς συμβολαίου από έναν Συνεργάτη σε άλλον, αυτό εξετάζεται μόνο εάν υπάρχει έγγραφο αίτημα του Πελάτη - υπεύθυνη δήλωση θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής, στην οποία δηλώνει την επιθυμία αλλαγής συνεργάτη.

Αν ταυτόχρονα ζητηθεί προσφορά από δύο Συνεργάτες και εκτιμάται ότι ο κίνδυνος είναι ιδιαιτέρου ενδιαφέροντος, τότε θα δίδεται προσφορά και ο Πελάτης θα αποφασίζει ποιος επιθυμεί να τον εξυπηρετεί.

**Σημαντικό:** Οποιαδήποτε προτροπή ή πίεση προς πελάτη για αλλαγή συνεργάτη θεωρείται αντιδεοντολογική και μπορεί να επιφέρει κυρώσεις.



Η εντοπιότητα και η προσωπική σχέση εμπιστοσύνης λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, αλλά πάντοτε με σεβασμό στην ελευθερία επιλογής του πελάτη.





# Επαγγελματική Δεοντολογία & Ειδικές Υποχρεώσεις

## ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Κάθε ενέργεια επικοινωνίας, δημοσίευσης ή προώθησης που συνδέεται με τη Wise Daedalus πρέπει να διέπεται από διαφάνεια, ακρίβεια και σεβασμό προς τον πελάτη. Απαγορεύεται η παραπλανητική διαφήμιση, η χρήση υπερβολικών ή ανακριβών στοιχείων, καθώς και η παρουσίαση μη υφιστάμενων παροχών.



### Προστασία Εταιρικής Ταυτότητας

Απαγόρευση αλλοιώσεων στο λογότυπο ή τα εταιρικά σήματα



### Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης

Χρήση μόνο με προηγούμενη άδεια και με σεβασμό στη φήμη της εταιρίας



### Κοινοποίηση Υλικού

Αναπαραγωγή μόνο επίσημα δημοσιευμένου υλικού



### Δικαίωμα Διόρθωσης

Άμεση απόσυρση υλικού που προσβάλλει την εικόνα της εταιρίας

# Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (GDPR)

Η Wise Daedalus και οι συνεργάτες της δίνουν πρωταρχική σημασία στη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων πελατών, ασφαλισμένων, δικαιούχων και συνεργατών, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τον Ν. 4624/2019.



## Νόμιμη Συλλογή

Συλλογή δεδομένων μόνο για νόμιμους και συγκεκριμένους σκοπούς



## Ασφαλής Φύλαξη

Ασφαλής φύλαξη και μη κοινοποίηση σε τρίτους χωρίς έγκριση



## Καταστροφή Εγγράφων

Καταστροφή εγγράφων με ευαίσθητες πληροφορίες όταν δεν απαιτούνται



## Τεχνικά Μέτρα

Εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας



## Συγκατάθεση

Αποστολή μηνυμάτων μόνο με προηγούμενη συγκατάθεση



**Υποχρέωση Αναφοράς:** Οποιαδήποτε παραβίαση ή απώλεια δεδομένων πρέπει να γνωστοποιείται αμέσως στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Wise Daedalus.

# Διαχείριση Παροχών και Εμπιστευτικών Πληροφοριών



Οι Συνεργάτες οφείλουν να χειρίζονται με επιμέλεια κάθε είδους εταιρικό υλικό (φόρμες, έγγραφα, κωδικούς πρόσβασης, εγκυκλίους, διαδικασίες, εγχειρίδια). Απαγορεύεται η κοινοποίηση ή η αντιγραφή τους χωρίς έγγραφη άδεια.

## Πνευματική Ιδιοκτησία

Τα εμπορικά σήματα, τα λογότυπα, τα έντυπα και τα εγχειρίδια της Wise Daedalus αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρίας και δεν παραχωρούνται για χρήση ή αναπαραγωγή από τρίτους.

Οποιαδήποτε παραβίαση αυτής της υποχρέωσης θεωρείται σοβαρή παράβαση δεοντολογίας και επισύρει κυρώσεις.



# Πρόληψη Νομιμοποίησης Εσόδων (AML/CTF)

Οι Συνεργάτες της Wise Daedalus υποχρεούνται να εφαρμόζουν τις διατάξεις του Ν. 4557/2018 για την πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

## Ταυτοποίηση Πελατών (KYC)

Διενέργεια ελέγχων ταυτοποίησης πελατών "Know Your Customer"

## Επαλήθευση Πηγών

Επαλήθευση πηγών κεφαλαίων και αποτροπή χρήσης προϊόντων για παράνομους σκοπούς

## Αναφορά Ύποπτων Συναλλαγών

Άμεση ενημέρωση του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε περίπτωση υποψίας

- ☐ **Σοβαρή Παράβαση:** Η μη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις AML/CTF συνιστά σοβαρή παράβαση δεοντολογίας και δύναται να οδηγήσει σε καταγγελία της συνεργασίας.



# Καταπολέμηση Απάτης και Διαφθοράς

Η Wise Daedalus εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής απέναντι στην απάτη, τη δωροδοκία και κάθε μορφή διαφθοράς. Οι Συνεργάτες υποχρεούνται να ενεργούν με ειλικρίνεια και διαφάνεια, αποφεύγοντας κάθε ανήθικη ή καταχρηστική ενέργεια.

## Παραποίηση Εγγράφων

Απαγορεύεται η παραποίηση ή νόθευση εγγράφων

## Ψευδής Εκπροσώπηση

Απαγορεύεται η ψευδής εκπροσώπηση ή απόκρυψη ουσιωδών πληροφοριών

## Δωροδοκία

Απαγορεύεται η αποδοχή ή παροχή δώρων που επηρεάζουν την επαγγελματική κρίση

## Κατάχρηση Πληροφοριών

Απαγορεύεται η κατάχρηση εμπιστευτικών πληροφοριών ή η εκμετάλλευση πελατών

Οι Συνεργάτες οφείλουν να συνεργάζονται με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Wise Daedalus και, εφόσον απαιτηθεί, με τις εποπτικές αρχές για τη διερεύνηση περιστατικών απάτης.







# Διαχείριση Παραπόνων και Αιτιάσεων Πελατών

Η Wise Daedalus και οι συνεργάτες της δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαφάνεια και στην άμεση ανταπόκριση σε κάθε παράπονο ή αίτημα πελάτη.

01

## Εξέταση με Καλή Πίστη

Εξέταση κάθε παραπόνου με καλή πίστη και επαγγελματισμό

02

## Τεκμηρίωση Απάντησης

Τεκμηρίωση της απάντησης και τήρηση αρχείου αιτιάσεων

03

## Συνεργασία με Αρχές

Συνεργασία με τη Διοίκηση και τις αρμόδιες αρχές σύμφωνα με την ΠΕΕ 89/2016

 **Σημαντικό:** Η μη ορθή ή καθυστερημένη διαχείριση παραπόνου θεωρείται παράβαση του παρόντος Κώδικα.

# Κανόνες Συνεργασίας και Πειθαρχική Ευθύνη

## Παραβάσεις

Η παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας δύναται να επιφέρει κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένης της διακοπής της συνεργασίας, μετά από απόφαση της Διοίκησης.

- Γραπτή προειδοποίηση ή επίπληξη
- Προσωρινή αναστολή συνεργασίας
- Καταγγελία της σύμβασης συνεργασίας
- Ενημέρωση αρμόδιων αρχών, όπου απαιτείται

## Επικοινωνία

Οποιαδήποτε αμφιβολία ή ερώτημα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα πρέπει να απευθύνεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης ή στη Διεύθυνση της Wise Daedalus.



Οι Συνεργάτες της Wise Daedalus υποχρεούνται να τηρούν τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς, να σέβονται τους συναδέλφους τους και να συνεργάζονται με τη Διοίκηση με πνεύμα εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού.