

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

(Αναθεώρηση 1 Ιουνίου 2014)

Η «Εμπορική Πολιτική» που συνοδεύει τις συμβάσεις συνεργασίας της Globalnet Μεσίτες Ασφαλίσεων με τους συνεργάτες της, διευκρινίζει και συμπληρώνει τις ρυθμίσεις των συμβάσεων, με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή διαφάνεια και σαφήνεια των όρων και συνθηκών συνεργασίας της εταιρίας με τους συνεργάτες της.

Στην «Εμπορική Πολιτική» της Globalnet ενσωματώνονται με συνοπτική καταγραφή οι «Αποφάσεις της Πράξεως της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος (Πράξη 31 / 30-09-2013) σχετικά με τον Κανονισμό Συμπεριφοράς (Αν)ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών».

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η Globalnet είναι εταιρία μεσιτείας ασφαλίσεων με βασικούς εταίρους την ΚΤΕΟHellas ΑΕ, την Εταιρία Συμμετοχών ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΣ- ΑΔΑΜΑΝΤΙΑΔΗΣ ΑΕ και στρατηγικό συνεργάτη το διεθνές μεσιτικό όμιλο GRAS SAVOYE WILLIS.

Βασικός σκοπός της εταιρίας είναι η δημιουργία ενός δικτύου συνεργατών διαμεσολαβητών που θα χαρακτηρίζονται από επαγγελματισμό και εντιμότητα. Με τον τρόπο αυτόν η εταιρία μαζί με τους συνεργάτες της θα αποκτήσουν

- μεγαλύτερες δυνατότητες εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων τους και πρόσκτησης νέων πελατών, προσφέροντας περισσότερες εναλλακτικές λύσεις για τις ασφαλιστικές τους ανάγκες,
- αυξημένη διαπραγματευτική ικανότητα προς τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρίες, εξασφαλίζοντας ανταγωνιστικούς όρους συνεργασίας,
- βελτίωση της επιχειρηματικής προοπτικής τους, με τη μείωση του κόστους λειτουργίας και την αύξηση της πωλησιακής δυναμικής.

Ο κεντρικός στόχος της Globalnet είναι να αποτελέσει ένα δυναμικό πόλο συσπείρωσης ανεξάρτητων επιχειρηματιών της διαμεσολάβησης και μαζί με τους συνεργάτες της να καταστεί μια πρωτεύουσα δύναμη στην ασφαλιστική αγορά.

Η Globalnet ασκεί παράλληλα αυτόνομη μεσιτική δραστηριότητα, κυρίως στον τομέα των επιχειρηματικών και εξειδικευμένων ασφαλίσεων, φροντίζοντας με προσοχή να μη θίγονται συμφέροντα των συνεργατών της.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

Σαν συνεργάτης του δικτύου της Globalnet είναι ευπρόσδεκτος κάθε ασφαλιστικός διαμεσολαβητής που:

- είναι κάτοχος ενημερωμένης άδειας ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, είτε Μεσίτη είτε Πράκτορα είτε Ασφαλιστικού Συμβούλου,
- προσκομίζει στην εταιρία τις πληροφορίες και τα – νομιμοποιητικά κυρίως – έγγραφα που απαιτούνται (άδεια επιμελητηρίου, καταστατικό, ΦΕΚ εκπροσώπησης, ασφαλιστήριο επαγγελματικής ευθύνης),
- έχει υπογράψει νόμιμα τη σύμβαση συνεργασίας με την εταιρία, τους όρους της οποίας είναι διατεθειμένος να τηρεί με σχολαστικότητα,
- λειτουργεί βάσει των προτύπων ενημέρωσης του καταναλωτή, όπως έχουν οριστεί από την εποπτική αρχή και χρησιμοποιεί τα προβλεπόμενα έντυπα (έντυπο αναγκών, αιτιολόγηση προσφοράς, έντυπο εναντίωσης κ.ά.) τα οποία μπορεί να προμηθεύεται από την εταιρία,
- έχει ενημερωθεί και συμφωνήσει με την παρούσα Εμπορική Πολιτική,
- είναι πρόθυμος για μια γόνιμη και αμοιβαία ωφέλιμη συνεργασία, αξιοποιώντας τα εμπορικά πλεονεκτήματα και τις τεχνικές δυνατότητες που παρέχονται από την εταιρία.

Η Globalnet δεσμεύεται συμβατικά αλλά και ηθικά, σε περίπτωση διακοπής για οποιονδήποτε λόγο της συνεργασίας με βάση τους όρους της σύμβασης, να αποδώσει στο συνεργάτη το χαρτοφυλάκιο του και τις προμήθειες που δικαιούται και να απέχει από οποιαδήποτε αντιδεοντολογική ενέργεια πρόσκτησης της παραγωγής του.

Η Globalnet διατηρεί το δικαίωμα να μην κάνει αποδεκτό το αίτημα συνεργασίας ενός διαμεσολαβητή, χωρίς να έχει την υποχρέωση να αιτιολογήσει την απόφασή της.

ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΚΟΙΝΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

Γνωρίζοντας ότι η ανάπτυξη της εταιρίας είναι στενά συνυφασμένη με την ανάπτυξη των συνεργατών της, η Globalnet συνεργάζεται μαζί τους με εντιμότητα και διαφάνεια, σε ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης, αλληλοσεβασμού και αμοιβαίου οφέλους.

Υποστηρίζει τις επιχειρήσεις των συνεργατών του δικτύου της με πρακτικό και ουσιαστικό τρόπο, παρέχοντας τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα εργαλεία που χρειάζονται, για να πετύχουν

(α) αύξηση των εσόδων, μέσα από τη διατηρησιμότητα και περαιτέρω ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου και πελατολογίου τους, έχοντας στη διάθεσή τους πολλαπλές δυνατότητες για ανταγωνιστικές πωλήσεις και νέα υπεραξία στην εξυπηρέτηση των πελατών τους, και

(β) μείωση των εξόδων, μέσα από τον περιορισμό του κόστους λειτουργίας του γραφείου τους, παρέχοντας τη δυνατότητα μετακύλισης μιας σειράς χρονοβόρων τεχνικών διαδικασιών και δαπανηρών γραφειοκρατικών λειτουργιών.

(α) Για την αύξηση των πωλήσεων και τη διατηρησιμότητα των πελατών τους, η Globalnet εξασφαλίζει στους συνεργάτες της

- πλήρη σειρά ασφαλιστικών προϊόντων Ζωής και Γενικών Κλάδων από τις περισσότερες αξιόπιστες ασφαλιστικές εταιρίες της ελληνικής αγοράς, καθώς και πρόσβαση σε προϊόντα αγορών του εξωτερικού,
- εναλλακτικές προϊοντικές λύσεις για όλες τις κατηγορίες πελατών: προσωπικές & οικογενειακές, επαγγελματικές και επιχειρηματικές,
- ανταγωνιστικά τιμολόγια και όρους ασφάλισης μέσω της εξαιρετικής συνεργασίας και των άριστων σχέσεων που διατηρεί με τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρίες,
- όλο το χρήσιμο υποστηρικτικό και προωθητικό υλικό και την προϊοντική πληροφόρηση που παρέχουν οι συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρίες,
- υπεύθυνη ενημέρωση για τις σημαντικές εξελίξεις της αγοράς και του ανταγωνισμού,
- προσωπική υποστήριξη στους συνεργάτες της που το επιθυμούν σε εξαιρετικές περιπτώσεις απαιτητικών ασφαλίσεων (ιδιαιτέρως πελάτες, πολύπλοκα προϊόντα), καθώς και στις τεχνικές και εμπορικές συνεννοήσεις με πελάτες και ασφαλιστικές,
- βοηθητική πωλησιακή και πληροφοριακή υποστήριξη μέσω της ανανεωμένης εταιρικής ιστοσελίδας,
- άμεση, αυτόματη, εναλλακτική τιμολόγηση και προσφορά στον πελάτη τυποποιημένων ασφαλιστικών προϊόντων (αυτοκίνητο, κατοικία) σε 24ωρη βάση μέσω της εταιρικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας,
- ταχύτατη παρακολούθηση on line των συμβολαίων, ανανεώσεων, εισπράξεων και ζημιών των πελατών μέσω των εφαρμογών «Ηλεκτρονικό Γραφείο» και «Pay-for-Print» της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της εταιρίας.

(β) Για τη μείωση του κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεων των συνεργατών της, η Globalnet

- αναβαθμίζει και επεκτείνει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει στους συνεργάτες της, επενδύοντας στην τεχνολογική υποδομή της εταιρίας, με βασικό στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας στις καθημερινές λειτουργίες,
- παρέχει χρήσιμες και πρακτικές πληροφορίες για συνεργάτες και πελάτες μέσα από την ανανεωμένη εταιρική ιστοσελίδα, που αφορούν στην ταυτότητα της εταιρίας και στο ανθρώπινο

δυναμικό της, σε όλα τα προϊόντα που μπορούν να προσφερθούν στους πελάτες, καθώς και στις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και καθημερινής εξυπηρέτησης,

- θέτει στη διάθεση των συνεργατών του δικτύου της όλα τα υποχρεωτικά έντυπα και οδηγίες για την πωλησιακή και εισπρακτική διαδικασία, όπως προβλέπεται από την εποπτική αρχή,
- φροντίζει για την άμεση και συνεχή ενημέρωση των συνεργατών της πάνω στις εγκυκλίους (τιμολογιακές αλλαγές, νέα προϊόντα, διαδικαστικές οδηγίες κλπ) των συνεργαζόμενων ασφαλιστικών εταιριών και ενσωματώνει – όπου είναι εφικτό – τις αλλαγές αυτές στις εφαρμογές της πλατφόρμας της,
- προσφέρει με το ειδικευμένο προσωπικό της, καθημερινή πρόθυμη εξυπηρέτηση, πρακτική συμβουλή και αποτελεσματική υποστήριξη.

Για τη διασφάλιση της αμοιβαία επωφελούς συνεργασίας με τα μέλη του δικτύου της η Globalnet

- προσφέρει ανταγωνιστικές προμήθειες που ανταποκρίνονται στην προσδοκία και των δύο μερών για μια υγιή, μακροπρόθεσμη και επικερδή συνεργασία,
- κατοχυρώνει την ανεξαρτησία και αυτόνομη επιχειρηματικότητα των συνεργατών της με έντιμες και διαφανείς συμβάσεις συνεργασίας,
- καλλιεργεί στις σχέσεις της με τους συνεργάτες, αλλά και μεταξύ των μελών του δικτύου, ένα κλίμα επαγγελματισμού, αλληλοσεβασμού και εμπιστοσύνης.

Πιστεύουμε ότι με την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που απαριθμούνται παραπάνω, η συνεργασία της Globalnet με τους συνεργάτες της δεν μπορεί παρά να αποφέρει ουσιαστικά οφέλη για όλες τις πλευρές, αποτελώντας παράλληλα μια νέα, αισιόδοξη επιχειρηματική πρόταση προοπτικής για τους διαμεσολαβητές στην αγορά μας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Η επιλογή συνεργασιών της Globalnet με τις ασφαλιστικές εταιρίες έχει βασιστεί σε μια σειρά από ποιοτικά χαρακτηριστικά, που κατά την άποψή μας ικανοποιούν τις απαιτήσεις της εταιρίας, των συνεργατών της και της αγοράς στην οποία απευθυνόμαστε. Τα σημαντικότερα κριτήρια για τις επιλογές των εταιριών μας είναι:

- η νόμιμη λειτουργία ή εκπροσώπησή τους στη χώρα μας, καθώς και η αξιοπιστία και καλή φήμη τους στην αγορά,
- η χρήσιμη και συμφέρουσα για τους πελάτες, τους συνεργάτες και την εταιρία εμπορική (προϊοντική, τιμολογιακή, προμηθειακή) πολιτική τους,
- η ταχεία, δίκαιη και εξυπηρετική διεκπεραίωση και καταβολή των αποζημιώσεων,
- η γρήγορη, πρόθυμη και αποτελεσματική επικοινωνία και ανταπόκριση (μηχανογραφική και του προσωπικού) στις εμπορικές και διαχειριστικές ανάγκες της εταιρίας και των συνεργατών της και
- ο επαγγελματισμός, ο σεβασμός, η εντιμότητα και η δεοντολογία που επιδεικνύουν στις σχέσεις τους με την εταιρία, τους συνεργάτες, τους πελάτες και γενικότερα, την ασφαλιστική αγορά μας.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες με τις οποίες η εταιρία συνεργάζεται σήμερα (Ιούνιος 2014) είναι:

AIG, ΑΙΓΑΙΟΝ, AMTRUST, ATE, AXA, AXA PPP, BUPA, ERGO, EUROLIFE ERB, ΕΘΝΙΚΗ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, GENERALI, GROUPAMA, INTERASCO, INTERAMERICAN, INTERNATIONAL LIFE και METLIFE. Συνεργάζεται επίσης με τους μεσίτες ασφαλίσεων CROMAR, Γ.ΚΑΡΑΒΙΑΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ και GRAS SAVOYE WILLIS.

Η Globalnet διατηρεί το δικαίωμα σύναψης νέων ή και ακύρωσης υφιστάμενων συμβάσεων συνεργασίας με ασφαλιστικές εταιρίες (σεβόμενη τους εκάστοτε όρους), με κριτήριο τους στόχους και το καλώς νοούμενο συμφέρον της εταιρίας, των συνεργατών της και των πελατών.

Η εταιρία μπορεί να προβαίνει σε ειδικές συμφωνίες με συναινούντες ασφαλιστικές εταιρίες, προκειμένου να επιτύχει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (π.χ. αποκλειστικά προϊόντα, πρόσθετες υπηρεσίες ή καλύψεις), με γνώμονα πάντοτε την τήρηση της δεοντολογίας και το όφελος συνεργατών και πελατών.

Επιπρόσθετα η εταιρία συνάπτει μόνιμες ή ad hoc συνεργασίες με ημεδαπούς ή αλλοδαπούς μεσιτικούς οίκους, προκειμένου να εμπλουτίσει το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων και υπηρεσιών της και να προσφέρει ακόμη περισσότερες εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες και υπεραξία στις υπηρεσίες των συνεργατών της.

Η Globalnet και οι συνεργάτες της αποφασίζουν ελεύθερα και χωρίς δέσμευση για τις ασφαλιστικές εταιρίες και τα προϊόντα που προτείνουν σε πελάτες, φροντίζοντας για τη δίκαιη και σωστή παρουσίασή τους και αιτιολογώντας προς τους πελάτες την επιλογή τους, σύμφωνα και με τους κανονισμούς της εποπτικής αρχής.

Τέλος, η Globalnet και οι συνεργάτες της συμμορφώνονται πλήρως με τις εγκυκλίους και τις οδηγίες των ασφαλιστικών εταιριών και φροντίζουν από τη δική τους πλευρά, για τη διατήρηση μιας παραγωγικής και απρόσκοπτης συνεργασίας όλων των μερών.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ

Οι διαδικασίες και οι διορίες είσπραξης και απόδοσης των ασφαλιστρών των πελατών, καθώς και ο τρόπος και το χρονικό περιθώριο ακύρωσης συμβολαίων, αναγράφονται με σαφήνεια στα σχετικά άρθρα της σύμβασης συνεργασίας μεταξύ της εταιρίας και των συνεργατών της, που δεσμεύονται για τη συνεπή τήρησή τους.

Οι όροι της σύμβασης είναι δυνατόν να τροποποιούνται με προσαρτήματα προκειμένου να είναι ενημερωμένοι και συμβατοί με την εκάστοτε νομοθεσία και τις ρυθμίσεις της εποπτικής αρχής.

Η Globalnet φροντίζει να ενσωματώνει με τον ταχύτερο και ομαλότερο τρόπο τις απαιτούμενες τροποποιήσεις, τόσο στις συμβάσεις όσο και στις σχετικές διαδικασίες και εφαρμογές της πλατφόρμας της, ενημερώνοντας άμεσα τους συνεργάτες του δικτύου της και βοηθώντας τους να προσαρμοστούν και αυτοί με τη σειρά τους στις αλλαγές.

Θεωρούμε ότι η γρήγορη και αποτελεσματική προσαρμογή στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στην αγορά μας αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και προσδίδει πρόσθετη αξία και κύρος στην εταιρία και στους συνεργάτες της και εμπιστοσύνη στους πελάτες.

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΑΜΟΙΒΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Η Globalnet δεν επιβάλλει στους συνεργάτες του δικτύου της κάποιο ενιαίο προμηθειικό σύστημα ή κανονισμό, θεωρώντας ότι η κάθε συνεργασία μας αποτελεί μια ξεχωριστή επιχειρηματική συνέργεια, στην οποία συνεισφέρουν και τα δύο μέρη προσδοκώντας σε αντίστοιχο όφελος.

Αντίθετα, η εταιρία ακολουθεί μια προσωποποιημένη πολιτική και συνάπτει ξεχωριστή προμηθειική συμφωνία με κάθε συνεργάτη της, η οποία λαμβάνει υπόψη της τα εμπορικά δεδομένα, τα οφέλη και τις προοπτικές της συνεργασίας και για τις δύο πλευρές.

Οι προμήθειες που συμφωνούνται με κάθε συνεργάτη του δικτύου της Globalnet αποτυπώνονται στα σχετικά παραρτήματα της σύμβασής του, σαν ποσοστό επί των καθαρών ασφαλιστρών ανά κλάδο/προϊόν/ασφαλιστική εταιρία. Τα παραρτήματα αυτά αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των συμβάσεων.

Σε περιπτώσεις προωθητικών ενεργειών με ειδικά κίνητρα (καμπάνιες, διαγωνισμοί κλπ) από τη μεριά των ασφαλιστικών εταιριών, η εταιρία ενημερώνει αντίστοιχα το δίκτυο των συνεργατών της και υποστηρίζει τη συμμετοχή τους.

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η γνώμη κάθε πελάτη και κάθε συνεργάτη μας βοηθά να βελτιώνουμε την εξυπηρέτηση, την τεχνική υποδομή, τις καθημερινές διαδικασίες αλλά και τα προϊόντα που προσφέρουμε.

Θεωρούμε σημαντικό και χρήσιμο, οι πελάτες και οι συνεργάτες μας να επικοινωνούν χωρίς αναστολή με την εταιρία για να εκφράσουν θετικά ή αρνητικά σχόλια και απόψεις, εποικοδομητική

κριτική και βελτιωτικές προτάσεις, και βέβαια συγκεκριμένα παράπονα ή δυσαρέσκεια για οποιαδήποτε πτυχή της συνεργασίας μαζί μας (διαδικασίες, υπηρεσίες, προϊόντα κλπ).

Εφόσον η αιτίαση αφορά στην Globalnet, δεσμευόμαστε να απαντήσουμε το αργότερο μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες. Αν το παράπονο αφορά σε συνεργάτη του δικτύου μας ή σε συνεργαζόμενη ασφαλιστική εταιρία, θα το μεταφέρουμε – ως οφείλουμε – άμεσα και θα επανέλθουμε το ταχύτερο δυνατόν με μια ειλικρινή και τεκμηριωμένη απάντηση.

Η ηλεκτρονική μας διεύθυνση info@globalnet.gr υποστηρίζει αποκλειστικά την επικοινωνία με συνεργάτες και πελάτες για τον παραπάνω σκοπό.

Μαρούσι, Ιούνιος 2014

Κάθε αναθεώρηση της Εμπορικής Πολιτικής καταργεί και αντικαθιστά τις προηγούμενες.