

1. Σκοπός του Εντύπου Πληροφοριών

Το παρόν έντυπο διατίθεται, πριν τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, σε όλους τους δυνητικούς και υφιστάμενους πελάτες, («Πελάτες») σύμφωνα με τις πρόνοιες του Περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμου του 2016, όπως εκάστοτε τροποποιείται, τους σχετικούς Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς, καθώς και τις οδηγίες και εγκυκλίους της Εφόρου Ασφαλιστικών Εταιρειών.

2. Πληροφορίες για τον Ασφαλιστικό Σύμβουλο και τις Υπηρεσίες που προσφέρει

2.1 Γενικές Πληροφορίες

Η Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λίμιτεδ («η Τράπεζα»), με αριθμό εγγραφής 6771, είναι αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα υπό την εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου, σύμφωνα με τον περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμο (Ν.66(I)/1997), όπως εκάστοτε τροποποιείται, και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου. Η Τράπεζα δραστηριοποιείται από το 1976 και σε σύντομο χρονικό διάστημα κατάφερε να εδραιωθεί ως ένας από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς και χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς στην Κύπρο. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.hellenicbank.com.

2.2 Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

Η Τράπεζα ενεργεί ως Συνδεδεμένος Ασφαλιστικός Σύμβουλος της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής Λίμιτεδ και της Hellenic Life Insurance Company Limited («Hellenic Life»), όπως προνοείται από τις μεταξύ τους συμφωνίες. Η Τράπεζα είναι εγγεγραμμένη στο «Μητρώο Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών-Νομικά/Φυσικά πρόσωπα» της Υπηρεσίας Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών (<http://mof.gov.cy/gr/1-εκδόσεις/1-υπηρεσία-ελέγχου-ασφαλιστικών-εταιρειών/εποπτευόμενοι/μητρώα-ασφαλιστικών-διαμεσολαβητών-νομικά-πρόσωπα>) - εξωτερική ιστοσελίδα)

Η Τράπεζα κατέχει το 100% του εκδομένου μετοχικού κεφαλαίου και των δικαιωμάτων ψήφου της Hellenic Life.

Η Τράπεζα παρέχει, πριν από τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, και βάσει των πληροφοριών που λαμβάνει, τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των Πελατών, αντικειμενικές πληροφορίες για τα ασφαλιστικά προϊόντα που διανέμει, με σκοπό ο Πελάτης να λάβει ενημερωμένη απόφαση. Οποιαδήποτε τέτοια πληροφορία παρέχεται σε Πελάτες, δεν αποτελεί συμβουλή προς τους Πελάτες. Για βασιζόμενα σε ασφάλιση επενδυτικά προϊόντα, η Τράπεζα παρέχει ξεχωριστό Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών, το οποίο παρέχει πληροφορίες σχετικά με την επενδυτική πολιτική, τους κινδύνους, τα κόστη, τα πιθανά κέρδη και ζημιές που αφορούν τα προϊόντα αυτά.

Η Τράπεζα λαμβάνει αμοιβή υπό τύπο προμήθειας επί των ασφαλιστικών προϊόντων που διανέμει ή άλλου χρηματικού ή μη χρηματικού οφέλους. Για κάθε πληρωμή πέραν των τρεχόντων ασφαλιστών και/ή άλλων προγραμματισμένων πληρωμών δυνάμει της ασφαλιστικής σύμβασης, η Τράπεζα ενημερώνει τους Πελάτες της για την φύση, το ποσό ή τον τρόπο υπολογισμού του εν λόγω ποσού πληρωμής.

2.3 Επικοινωνία με την Τράπεζα

Διεύθυνση Επικοινωνίας Γωνία Λεμεσού & 200 Λεωφόρος Αθαλάσσιας, 1394, Λευκωσία

Ταχυδρομική Διεύθυνση Τ.Θ. 24747, CY-1394, Λευκωσία

Τηλεφωνικό Κέντρο 8000 99 99 or +357 22 500500 (αν τηλεφωνείτε από εξωτερικό)

Ιστοσελίδα www.hellenicbank.com

Ηλεκτρονική Διεύθυνση ContactCenter@hellenicbank.com

Γλώσσες Επικοινωνίας Ελληνικά, Αγγλικά

3. Εξέταση Αιτιάσεων

3.1 Διαδικασία για υποβολή αιτιάσεων

Οι Πελάτες μπορούν να υποβάλουν τα παράπονα τους σε σχέση με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες:

Στην Τράπεζα

- Για τους συνδρομητές της Υπηρεσίας Web Banking μέσω της λειτουργίας μηνυμάτων Bank Mail
- Τηλεφωνικός στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ. 8000 99 99 χωρίς χρέωση ή +357 22 500500, από εξωτερικό)
- Στην ηλεκτρονική διεύθυνση suggestionsandcomplaints@hellenicbank.com
- Με γραπτή επιστολή με το ταχυδρομείο στη διεύθυνση: Ελληνική Τράπεζα, Υπηρεσία Διαχείρισης Εισηγήσεων και Παραπόνων Πελατών, Τ.Θ. 24747, 1394, Λευκωσία
- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα, ακολουθώντας τον σχετικό σύνδεσμο <https://www.hellenicbank.com/portalserver/hb-en-portal/en/about-us/contact-us/need-to-speak-to-somebody/customer-suggestions-and-complains#/form>
- Απευθείας στην Hellenic Life (στοιχεία επικοινωνίας πιο κάτω)

Στη Hellenic Life

- Με γραπτή επιστολή με το ταχυδρομείο προς Γενικό Διευθυντή, Hellenic Life Insurance Company Ltd, Λεωφόρος Γρίβα Διγενή 66, 1095, Λευκωσία, Τ.Θ 20672, 1662, Λευκωσία
- Με επιστολή μέσω τηλεομοιότυπου στο +35722450750
- Με επιστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο complaintsheli@hellenicbank.com

Με την παραλαβή παράπονου από Πελάτη σχετικά με ασφαλιστικές υπηρεσίες, η Τράπεζα ενημερώνει άμεσα την Hellenic Life χειρισμό του παραπόνου. Η Hellenic Life επιβεβαιώνει γραπτώς τον Πελάτη εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου και εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών ενημερώνει γραπτώς για τα αποτελέσματα της διερεύνησής του παραπόνου. Σε περίπτωση που ο χρόνος διαχείρισης του παραπόνου αναμένεται ότι θα υπερβεί τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες, η Hellenic Life ενημερώνει εγκαίρως και γραπτώς τον Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση, η Hellenic Life ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από τη λήψη του παραπόνου του.

3.2 Διαδικασία για εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Σε περίπτωση που η απάντηση της Hellenic Life κατά την πιο πάνω διαδικασία εξέτασης αιτιάσεων δεν σας ικανοποιήσει, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα <http://www.financialombudsman.gov.cy> (εξωτερική ιστοσελίδα).