

ΕΝΤΥΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

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, καθώς και οποιεσδήποτε αλλαγές σχετικές με τα προϊόντα αυτά.

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

2.3 Επικοινωνία με την Τράπεζα

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

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

Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών 8000 99 99 ή +357 22 500500 (αν τηλεφωνείτε από εξωτερικό)

Ιστοσελίδα www.hellenicbank.com

Ηλεκτρονική Διεύθυνση contact@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
- Τηλεφωνικώς στο Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών (τηλ. 8000 9999 χωρίς χρέωση ή +357 22 500500, από εξωτερικό)
- Στην ηλεκτρονική διεύθυνση suggestionsandcomplaints@hellenicbank.com
- Ταχυδρομικώς, μέσω γραπτής επιστολής, στη διεύθυνση: Ελληνική Τράπεζα, Υπηρεσία Διαχείρισης Εισηγήσεων και Παραπόνων Πελατών, Τ.Θ. 24747, 1394, Λευκωσία
- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα, ακολουθώντας τον σχετικό σύνδεσμο www.hellenicbank.com.
- Απευθείας στην Hellenic Life (στοιχεία επικοινωνίας πιο κάτω)

Στη Hellenic Life

- Ταχυδρομικώς, μέσω γραπτής επιστολής, προς Hellenic Life Insurance Company Ltd, Λεωφόρος Γρίβα Διγενή 66, 1095, Λευκωσία, Τ.Θ 20672, 1662, Λευκωσία
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο Complaintsheli@hellenicbank.com

Με την παραλαβή παράπονου από Πελάτη σχετικά με ασφαλιστικές υπηρεσίες, η Τράπεζα ενημερώνει άμεσα την Hellenic Life για χειρισμό του εν λόγω παραπόνου. Η Hellenic Life επιβεβαιώνει την παραλαβή γραπτώς στον 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 ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί, ο Πελάτης μπορεί όπως απευθυνθεί στον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης - για περισσότερες πληροφορίες, <http://www.financialombudsman.gov.cy> (εξωτερική ιστοσελίδα).