

Πληροφορίες προς τους αντισυμβαλλόμενους

(Συμπεριλαμβάνονται οι πληροφορίες του άρθρου 150 του Ν. 4364/2016)

- 1. Η επωνυμία** της ασφαλιστικής εταιρίας είναι «NN Ελληνική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής» και ο διακριτικός τίτλος της «NN Hellas».
- 2. Σκοπός της ασφαλιστικής εταιρίας** είναι η διενέργεια ασφαλίσεων ζωής και αντασφαλίσεων ζωής και κάθε άλλη εργασία συναφής προς τις ασφαλίσεις ζωής στην Ελλάδα, στις οποίες περιλαμβάνονται ο κλάδος I «Ασφαλίσεις ζωής», ο κλάδος II «Ασφαλίσεις ζωής συνδεδεμένες με επενδύσεις» και ο κλάδος III «Διαχείριση συλλογικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων ή οργανισμών» του άρθρου 5 του Ν. 4364/2016, καθώς και οι κλάδοι 1 (ατυχήματα) και 2 (ασθένειες) των ασφαλίσεων ζημιών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 1 α) και β) του άρθρου 4 του Ν. 4364/2016, οι αντίστοιχες συνασφαλίσεις και αντασφαλίσεις, καθώς και η συμμετοχή σε άλλες συναφείς ασφαλιστικές επιχειρήσεις, η αντιπροσώπευση αλλοδαπών συναφών ασφαλιστικών επιχειρήσεων και κάθε άλλη πράξη ή επιχείρηση που συνδέεται με τη διεξαγωγή των ως άνω επιχειρήσεων και δραστηριοτήτων, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
- 3. Διάρκεια του ασφαλιστηρίου**

Η διάρκεια ισχύος της ασφάλισης είναι δώδεκα μήνες, με δυνατότητα ανανέωσης χωρίς να απαιτούνται αποδεικτικά στοιχεία ασφαλισιμότητας, υπό τον όρο ότι η ασφαλιστική εταιρία εξακολουθεί να διαθέτει το πρόγραμμα NN Hospital for All, σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

 - Η ασφαλιστική εταιρία, τουλάχιστον 20 ημέρες πριν από τη λήξη ισχύος κάθε ασφαλιστικού έτους, ενημερώνει το συμβαλλόμενο στην ηλεκτρονική του διεύθυνση για τους όρους, τις παροχές, το ύψος των παροχών και το ασφάλιστρο που θα ισχύσουν το επόμενο ασφαλιστικό έτος. Οι τυχόν τροποποιήσεις στους όρους, τις παροχές, το ύψος των παροχών και το ασφάλιστρο που θα ισχύουν κάθε ασφαλιστικό έτος θα αφορούν το σύνολο των ασφαλισμένων και σε καμία περίπτωση κάθε ασφαλισμένο μεμονωμένα.
 - Η εμπρόθεσμη πληρωμή των ασφαλιστρών του νέου ασφαλιστικού έτους συνεπάγεται την αυτόματη ανανέωση του ασφαλιστηρίου για το νέο ασφαλιστικό έτος, με τους νέους όρους, ασφάλιστρο, παροχές και ύψος αυτών. Η μη εμπρόθεσμη καταβολή ασφαλιστρου επιφέρει τη λήξη της ασφάλισης.
- 4. Έναρξη ισχύος της κάλυψης NN Hospital for All**

Με την επιφύλαξη όσων προβλέπονται για τις περιόδους αναμονής στους όρους ασφαλιστηρίου, οι καλύψεις του προγράμματος NN Hospital for All θα ενεργοποιούνται εφόσον έχει καταβληθεί ολοσχερώς η πρώτη δόση του συνολικού ασφαλιστρου και το προτεινόμενο προς ασφάλιση πρόσωπο είναι την ημέρα της υποβολής της αίτησης ασφαλισίμο για το αιτούμενο είδος, ποσό και παροχές ασφάλισης, η δε κατάσταση της υγείας του, καθώς και οι λουπές συνθήκες οι οποίες επηρεάζουν το ασφαλισμό του και τον υπολογισμό του ασφαλιστρου, είναι αυτές που δηλώθηκαν στην αίτηση ασφάλισης.
- 5. Λόγοι καταγγελίας του ασφαλιστηρίου**

Η εταιρία έχει δικαίωμα να καταγγείλει το ασφαλιστήριο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

 - Λόγω ψευδούς δήλωσης του ασφαλισμένου.
 - Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η δηλωθείσα ηλικία του ασφαλισμένου διαφέρει από την πραγματική και αυτή βρίσκεται έξω από τα όρια που προβλέπουν τα σχετικά τιμολόγια της εταιρίας.
 - Λόγω μη πληρωμής του συνολικού ασφαλιστρου.
 - Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη συμμόρφωση ενός εκ των προσώπων της ασφάλισης, συμβαλλόμενου ή ασφαλισμένου, με όσα ορίζονται στη νομοθεσία για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Στους όρους του ασφαλιστηρίου γίνεται διεξοδική αναφορά στους λόγους καταγγελίας και στις επιπτώσεις της στους ασφαλισμένους ανά περίπτωση.
- 6. Τρόπος καταγγελίας του ασφαλιστηρίου**

Η καταγγελία της σύμβασης γίνεται ως εξής:

 - Από την NN Hellas στο συμβαλλόμενο με γραπτή δήλωση (μέσω επιστολής, e-mail ή/και sms)
 - Από το συμβαλλόμενο στη διεύθυνση της NN Hellas ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@nnhellas.gr.

Τα παραπάνω μέσα αποτελούν τεκμήρια ότι τα έγγραφα έχουν αποσταλεί νόμιμα.
- 7. Καταβολή ασφαλιστρών**

Το ασφάλιστρο προκαταβάλλεται απευθείας στην ασφαλιστική εταιρία, σύμφωνα με την επιλογή του συμβαλλόμενου στο έντυπο της αίτησης ασφάλισης. Οποιαδήποτε καταβολή ασφαλιστρών με οποιονδήποτε άλλο τρόπο ή σε οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δεν αναγνωρίζεται από την εταιρία και δε θεωρείται εξόφληση. Παρέχεται η δυνατότητα να καταβληθεί το ασφάλιστρο τμηματικά, σε ετήσιες ή εξαμηνες ή τρίμηνες ή μηνιαίες δόσεις. Μετά την έναρξη ισχύος των καλύψεων και καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του ασφαλιστηρίου, σε περίπτωση επέλευσης ασφαλιστικού κίνδυνου, δεν θα παρέχεται κάλυψη πριν εξοφληθεί τυχόν οφειλόμενο ασφάλιστρο, καθώς και οποιαδήποτε άλλη ληξιπρόθεσμη οφειλή του συμβαλλόμενου προς την εταιρία. Η καθυστέρηση καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης θα οδηγήσει στη λύση του ασφαλιστηρίου.
- 8. Ανανέωση ασφαλιστηρίου**

Το ασφαλιστήριο ανανεώνεται ετησίως, χωρίς να απαιτούνται αποδεικτικά στοιχεία ασφαλισιμότητας, υπό τον όρο ότι η ασφαλιστική εταιρία εξακολουθεί να διαθέτει το πρόγραμμα υγείας NN Hospital for All. Η NN Hellas θα ενημερώνει το συμβαλλόμενο τουλάχιστον 20 ημέρες πριν από τη λήξη ισχύος του ασφαλιστικού έτους για το νέο ασφάλιστρο, καθώς και για τους όρους, τις παροχές και το ύψος των παροχών που θα ισχύσουν το επόμενο ασφαλιστικό έτος.
- 9. Επιβαρύνσεις**

Τα ασφάλιστρα της κάλυψης NN Hospital for All επιβαρύνονται με φόρο ασφαλιστρών δεκαπέντε τοις εκατό (15%). Επισημαίνεται ότι: α) τυχόν μεταβολή, τροποποίηση ή κατάργηση των παραπάνω επιβαρύνσεων θα οφείλεται σε παράγοντες άσχετους προς την εταιρία και β) ουδεμία δέσμευση ή δικαίωμα του οποιουδήποτε μπορεί να θεμελιωθεί στις προαναφερόμενες πληροφορίες.

10. Ενημέρωση για τον έλεγχο των καλύψεων και τη διαχείριση των αποζημιώσεων των ασφαλισμένων

Η εταιρία παροχής υπηρεσιών διαχείρισης υγείας με την επωνυμία «MENTNET ΕΛΛΑΣ Ανώνυμη Εμπορική Εταιρία Υπηρεσιών» έχει αναλάβει τον έλεγχο των καλύψεων και τη διαχείριση των αποζημιώσεων, τις οποίες η ασφαλιστική εταιρία παρέχει δυνάμει των όρων των ασφαλιστηρίων υγείας και εξ αυτού του λόγου η ασφαλιστική εταιρία διαβιβάζει σε αυτήν τα στοιχεία και το αρχείο προσωπικών δεδομένων και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των εν λόγω ασφαλισμένων της.

11. Δικαιώματα συμβαλλόμενου/ασφαλισμένου

- Ο συμβαλλόμενος δικαιούται να εναντιωθεί:
 - α) Μέσα σε ένα (1) μήνα από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου για τις παρεκκλίσεις που υπάρχουν στο περιεχόμενό του σε σχέση με την αίτησή του για ασφάλιση, όπως αναγράφονται αναλυτικά στις παραγράφους εξαιρέσεων, ειδικών εξαιρέσεων, απαλλαγών και παρεκκλίσεων (άρθρο 2 παρ 5. του Ν. 2496/1997).
 - β) Σε δεκατέσσερις (14) ημέρες από την παραλαβή του ασφαλιστηρίου, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο δεν παρέλαβε τις πληροφορίες του άρθρου 150 του Ν. 4364/2016 ή κατά την υποβολή της αίτησής του για ασφάλιση παρέλαβε αυτό ελλιπές ή παρέλαβε το ασφαλιστήριο χωρίς τους όρους που διέπουν την ασφάλιση (άρθρο 2 παρ. 6 του Ν. 2496/1997). Σε περίπτωση μη αποστολής υποδείγματος δήλωσης εναντίωσης στο συμβαλλόμενο, το δικαίωμα εναντίωσης αποσβέννεται μετά την πάροδο 10 μηνών από την πληρωμή του πρώτου ασφαλιστρού.
- Ο συμβαλλόμενος δικαιούται να υπαναχωρήσει από την ασφαλιστική σύμβαση μέσα σε 14 ημέρες από την παράδοση του ασφαλιστηρίου. Η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αναστέλλεται για όσο διάστημα ο συμβαλλόμενος έχει δικαίωμα εναντίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 6 του Ν. 2496/1997. Σε περίπτωση υπαναχώρησης, η ασφάλιση καταργείται αναδρομικά.
- Έντυπα – υποδείγματα δηλώσεων άσκησης των παραπάνω δικαιωμάτων επισυνάπτονται στο τέλος του ασφαλιστηρίου, καθώς και στο nnhellas.gr. Ο συμβαλλόμενος οφείλει να συμπληρώσει, υπογράψει και αποστείλει στην NN Hellas το αντίστοιχο υπόδειγμα, μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση forms@nnhellas.gr.
- Οι συμβαλλόμενοι και ασφαλισμένοι, ως υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων τους, έχουν τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης των ανακριβών προσωπικών δεδομένων ή τη συμπλήρωση αυτών, διαγραφής τους (αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις του Νόμου), περιορισμού της επεξεργασίας τους, φορητότητας, εναντίωσης στην επεξεργασία τους, καθώς και το δικαίωμα εξασφάλισης ανθρώπινης παρέμβασης σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες, λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι η συμμόρφωση της εταιρίας με σχετικό αίτημα ενδέχεται να οδηγήσει στην ακύρωση της ασφαλιστικής σύμβασης, αν με αυτόν τον τρόπο παρεμποδίζεται η λειτουργία της. Η άσκηση των δικαιωμάτων γίνεται ατελώς, εκτός αν το σχετικό αίτημα επαναλαμβάνεται συχνά και λόγω όγκου συνεπάγεται για την εταιρία διοικητικό κόστος. Ολοκληρωμένη πληροφόρηση παρέχεται στη δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων της NN Hellas, που εμπεριέχεται στην αίτηση ασφάλισης, καθώς και στην ιστοσελίδα nnhellas.gr/gdpr.

12. Αρμοδιότητα και εφαρμοστέο Δίκαιο

Οποιαδήποτε διαφορά κάθε φύσεως, η οποία είναι δυνατό

να προκύψει από το ασφαλιστήριο αυτό ή σε σχέση με αυτό, υπόκειται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμόδιων δικαστηρίων των Αθηνών και δικάζεται από αυτά με εφαρμοστέο το ελληνικό Δίκαιο.

13. Επικοινωνία

Η εταιρία επικοινωνεί με το συμβαλλόμενο ή τον ασφαλισμένο με ψηφιακά μέσα [ενδεικτικά: ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), κινητό τηλέφωνο, ηλεκτρονική πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών της NN Hellas]. Η αποστολή εγγράφων από την εταιρία με έναν ή περισσότερους από τους παραπάνω τρόπους αποτελεί τεκμήριο ότι τα έγγραφα έχουν αποσταλεί και παραδοθεί νόμιμα.

Ο συμβαλλόμενος ή/και ο ασφαλισμένος υποχρεούνται να ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση την εταιρία για κάθε αλλαγή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης ή/και του κινητού τηλεφώνου, διαφορετικά καμία σχετική δέσμευση της εταιρίας στοιχειοθετείται ή δύναται να στοιχειοθετηθεί.

Κατοικία

Το ασφαλιστήριο ισχύει μόνο για τους μόνιμους κατοίκους της Ελλάδας. Η εταιρία αναγνωρίζει ως μόνιμο τόπο κατοικίας τη διεύθυνση που έχουν δηλώσει ο συμβαλλόμενος ή/και ο ασφαλισμένος και αναγράφεται στην αίτηση ασφάλισης. Για κάθε αλλαγή διεύθυνσης, είναι υποχρέωση του συμβαλλόμενου ή/και του ασφαλισμένου να ενημερώσουν την εταιρία χωρίς καθυστέρηση, διαφορετικά καμία σχετική δέσμευση της εταιρίας στοιχειοθετείται ή δύναται να στοιχειοθετηθεί.

14. Πολιτική διαχείρισης εγγράφων δηλώσεων δυσαρέσκειας (αιτιάσεων) των συμβαλλόμενων, ασφαλισμένων ή δικαιούχων αποζημίωσης

Η ασφαλιστική εταιρία θα επιλαμβάνεται της διεύθυνσης των θεμάτων, που παραλαμβάνει εγγράφως από τα πρόσωπα που έχουν τις νόμιμες προϋποθέσεις να εγείρουν αίτηση προς εξέταση (αιτιώμενος), η διαχείριση των οποίων θα γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 88/05/04.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος (περί εξέτασης αιτιάσεων από ασφαλιστικές εταιρίες). Στόχος μας είναι να επιλύουμε τα παράπονα των πελατών μας εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους, έχοντας ως ανώτατο όριο αυτό των πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών, όπως ορίζεται ρητά από την Τράπεζα της Ελλάδος. Εάν για οποιονδήποτε λόγο το χρονοδιάγραμμα αυτό δεν μπορεί να τηρηθεί, οι λόγοι της καθυστέρησης και μία νέα πιθανή ημερομηνία απάντησης θα γνωστοποιούνται από τον εκπρόσωπο του τμήματος διαχείρισης και ανάλυσης παραπόνων. Σε περίπτωση που οι αιτιώμενοι δεν μείνουν ικανοποιημένοι, μπορούν να αποσταθούν σε αρχές προστασίας του καταναλωτή, όπως π.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός τους.

Σημείωση: Η ενεργοποίηση του μηχανισμού της διαχείρισης αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των έννομων αξιώσεων των αιτιωμένων.

Οι αιτιώμενοι μπορούν να υποβάλουν παράπονα/αιτιάσεις εγγράφως στην εταιρία, με τους ακόλουθους τρόπους:

- Συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας στην ιστοσελίδα nnhellas.gr/contact-us
- Μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση CustomerRelations@nnhellas.gr.
- Ταχυδρομικώς υπ' όψιν του Customer Relations (διαχείριση αιτιάσεων/παραπόνων) της NN Hellas, στη διεύθυνση Λεωφ. Συγγρού 198, 17671 Καλλιθέα.