

# 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 εταιρίας** είναι η διενέργεια ασφαλίσεων ζωής και αντασφαλίσεων ζωής και κάθε άλλη εργασία συναφής προς τις ασφαλίσεις ζωής στην Ελλάδα και στην αλλοδαπή. Στο σκοπό της εταιρίας περιλαμβάνονται όλες οι ασφαλίσεις που ορίζονται υπό τον τίτλο “Κλάδοι ασφαλίσεων ζωής” του άρθρου 5 του Ν.4364/2016 όπως κάθε φορά ισχύει, οι κλάδοι 1 (ατυχήματα) και 2 (ασθένειες) των ασφαλίσεων κατά ζημιών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 1 α) και β) του άρθρου 4 του Ν. 4364/2016, όπως κάθε φορά ισχύει, 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 την κάλυψη NN Orange Cross, με ή χωρίς τις προαιρετικές καλύψεις, 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.
  - Η διάρκεια ισχύος των προαιρετικών καλύψεων Προσωπικού Ατυχήματος, NN MediPlan και NN ExtraMed, εφόσον ανανεώνονται, ακολουθούν τη διάρκεια της βασικής ασφάλισης υγείας. Οι προαιρετικές καλύψεις Προσωπικού Ατυχήματος και NN Extramed δεν ανανεώνονται κατά την επέτειο του ασφαλιστηρίου, την πλησιέστερη προς τα εβδομηκοστά (70) γενέθλια του ασφαλιζόμενου.
- 4. Έναρξη ισχύος της κάλυψης NN Orange Cross.** Με την επιφύλαξη όσων προβλέπονται για τις περιόδους αναμονής στους όρους της βασικής ασφάλισης υγείας και των προσαρτημάτων αυτής, η εξόφληση του ασφαλιστρου ή της πρώτης δόσης αυτού αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την παράδοση του ασφαλιστηρίου και την έναρξη των ασφαλιστικών καλύψεων. Το προτεινόμενο προς ασφάλιση πρόσωπο πρέπει να είναι την ημέρα της υποβολής της αίτησης ασφαλισμο για το αιτούμενο είδος, ποσό και παροχές ασφάλισης, η δε κατάσταση της υγείας του καθώς και οι λοιπές συνθήκες οι οποίες επηρεάζουν το ασφαλισμό του και τον υπολογισμό του ασφαλιστρου, είναι αυτές που δηλώθηκαν στην αίτηση ασφάλισης.
- 5. Κατοικία – Ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας - Επικοινωνία με άλλα ψηφιακά μέσα**

Το ασφαλιστήριο ισχύει ΜΟΝΟ για τους μόνιμους κατοίκους της Ελλάδας.

Η εταιρία αναγνωρίζει ως μόνιμο τόπο κατοικίας τη διεύθυνση που έχουν δηλώσει ο συμβαλλόμενος ή/ και ο ασφαλισμένος. Η επίδοση ή αποστολή εγγράφων από την εταιρία στη διεύθυνση κατοικίας, εργασίας ή αλληλογραφίας ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην εταιρία ή σε άλλα ψηφιακά μέσα [κινητό τηλέφωνο που έχει δηλωθεί, ηλεκτρονική πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών της NN Hellas] αποτελεί τεκμήριο ότι τα έγγραφα έχουν αποσταλεί και παραδοθεί νόμιμα και οι παραλήπτες τους έχουν λάβει γνώση αυτών.

Για κάθε αλλαγή τόπου διαμονής ή/και λοιπών στοιχείων επικοινωνίας [ηλεκτρονική διεύθυνση, κινητό τηλέφωνο], είναι υποχρέωση του συμβαλλόμενου ή/και του ασφαλισμένου να ενημερώσουν εγγράφως την εταιρία, διαφορετικά καμία σχετική δέσμευση της εταιρίας στοιχειοθετείται ή δύναται να στοιχειοθετηθεί.
- 6. 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.
- 7. 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.

- 8. Καταβολή ασφαλιστρών.** Η εξόφληση του ασφαλιστρού γίνεται 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 κινδύνου, 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.
- 9. 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 Orange Cross, με ή χωρίς τις προαιρετικές καλύψεις. 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.
- 10. Επιβαρύνσεις.** Τα ασφάλιστρα της κάλυψης NN Orange Cross καθώς και των προαιρετικών καλύψεων 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.
- 11. 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 της κάλυψης NN Orange Cross και της προαιρετικής κάλυψης NN MediPlan, τις οποίες η ασφαλιστική εταιρία παρέχει δυνάμει των όρων των ασφαλιστηρίων της 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.
- 12. Ενημέρωση για την παροχή της υπηρεσίας επείγουσας μεταφοράς.** Η εταιρία με την επωνυμία «Greek Flying Doctors» έχει αναλάβει την προσφορά της υπηρεσίας επείγουσας μεταφοράς και για το λόγο αυτό, για όσο διάστημα η NN Hellas παρέχει αυτήν την κάλυψη, θα διαβιβάζει στην Greek Flying Doctors προσωπικά δεδομένα και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των ασφαλισμένων της και θα αντλεί από αυτήν δεδομένα της κατηγορίας αυτής, έχοντας εξασφαλίσει τη ρητή προς τούτο συγκατάθεσή τους.

### 13. 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) μέσα 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. Ο συμβαλλόμενος οφείλει να συμπληρώσει, υπογράψει και αποστείλει στην NN Hellas το αντίστοιχο υπόδειγμα μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση Forms@nnhellas.gr ή μέσω συστημένου ταχυδρομείου και με απόδειξη παραλαβής στην έδρα της εταιρίας.
- 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 υπόψη 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 μας nnhellas.gr/gdpr.

- 14. 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 αρμοδίων δικαστηρίων των Αθηνών και δικάζεται από αυτά με εφαρμοστέο το ελληνικό Δίκαιο.

**15. Πολιτική διαχείρισης έγγραφων δηλώσεων δυσaréσκειας (αιτιάσεων) των συμβαλλόμενων, ασφαλισμένων ή δικαιούχων αποζημίωσης.** Η ασφαλιστική εταιρία θα επιλαμβάνεται της διευθέτησης των θεμάτων που παραλαμβάνει εγγράφως από τα πρόσωπα που έχουν τις νόμιμες προϋποθέσεις να εγείρουν αιτίαση προς εξέταση (αιτιώμενους), η διαχείριση των οποίων θα γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 88/05/04.2016 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής 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 αποταθούν 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 εννόμων αξιώσεων των αιτιωμένων.

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

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

**Για να ενημερωθείτε για τα υπόλοιπα προγράμματα της NN Hellas επισκεφθείτε το site της εταιρίας [nnhellas.gr](http://nnhellas.gr)**