

## FAQ

### 1. Τι είναι το Πρόγραμμα Alpha Feel Safe και τι καλύψεις περιέχει;

- Το Πρόγραμμα Alpha Feel Safe προσφέρει προαιρετική ασφάλιση σε όλους τους κατόχους Χρεωστικών και Πιστωτικών Καρτών Alpha Bank. Το πρόγραμμα καλύπτει τον ασφαλισμένο πελάτη στις ακόλουθες περιπτώσεις **υπό τη ρητή προϋπόθεση της ταυτόχρονης απώλειας ή κλοπής της Κάρτας** κατά τη διάρκεια της περιόδου ασφάλισης:
- Κλοπή κινητού τηλεφώνου και tablet
- Κλοπή τσάντας και πορτοφολιού
- Παράνομη χρήση κινητού
- Παράνομη χρήση Πιστωτικής/ Χρεωστικής κάρτας
- Απώλεια Εγγράφων
- Απώλεια Κλειδιών
- Αφαίρεση αναληφθέντος χρηματικού ποσού από ΑΤΜ με χρήση βίας.

### 2. Σε ποιους απευθύνεται το πρόγραμμα;

- Σε όλους τους κατόχους Πιστωτικών και Χρεωστικών Καρτών Alpha Bank άνω των 18 χρονών που διαμένουν στην Κύπρο ή έχουν διεύθυνση διαμονής στην Κύπρο.

### 3. Πώς μπορεί ο ενδιαφερόμενος πελάτης να ενταχθεί στο πρόγραμμα;

- Ο πελάτης θα πρέπει να επισκεφθεί οποιοδήποτε Κατάστημα της Alpha Bank και να υποβάλει το σχετικό αίτημα
- Ο λειτουργός της Τράπεζας θα εκδώσει το συμβόλαιο και θα το παραδώσει στον πελάτη.

### 4. Ποιο είναι το κόστος του προγράμματος;

- Το κόστος του προγράμματος είναι Ευρώ 30 τον χρόνο.

### 5. Πώς μπορεί ο πελάτης να ακυρώσει ή να υπαναχωρήσει από το συμβόλαιό του;

- Υπογράφοντας το σχετικό έντυπο ακύρωσης/ υπαναχώρησης και αποστέλλοντάς το στην Altius Insurance
- Ο πελάτης έχει δικαίωμα εναντίωσης και υπαναχώρησης εντός 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής των όρων του προγράμματος, με επιστροφή των ασφαλίσεων
- Ο πελάτης έχει το δικαίωμα ακύρωσης τους συμβολαίου 30 ημέρες πριν την ημερομηνία ανανέωσης
- Σε περίπτωση ακύρωσης του συμβολαίου στο ενδιάμεσο της ασφαλιστικής περιόδου, τα ασφαλίστρα δεν επιστρέφονται.

### 6. Πού θα απευθυνθεί ο πελάτης για θέματα αποζημιώσεων;

- Ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Altius Insurance.

### 7. Πόσες φορές μπορεί να υποβάλλει ο πελάτης απαίτηση;

- Κάθε φορά που συμβαίνει ζημιογόνο γεγονός. Το ύψος όμως των αποζημιώσεων κατά περίπτωση, ισχύει σωρευτικά για όλη την ασφαλισμένη περίοδο.

## **8. Πόσα συμβόλαια μπορεί να έχει ο ίδιος πελάτης που έχει στην κατοχή του περισσότερη από μία κάρτα;**

- Ισχύει ένα συμβόλαιο για κάθε ένα κάτοχο καρτών και όχι ένα συμβόλαιο για κάθε κάρτα
- Σε περίπτωση ακύρωσης μιας κάρτας, το συμβόλαιο παραμένει σε ισχύ για τις λοιπές κάρτες του πελάτη.

## **9. Ο κάτοχος δευτερεύουσας κάρτας καλύπτεται από το συμβόλαιο του Κύριου κατόχου;**

- Όχι. Ο κάτοχος δευτερεύουσας κάρτας θα πρέπει να συνάψει συμβόλαιο στο όνομά του.

## **10. Η ασφάλεια καλύπτει περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας στο εξωτερικό;**

- Τα γεωγραφικά όρια ισχύος της ασφάλισης λαμβάνουν χώρα σε παγκόσμιο επίπεδο.

## **11. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις που απορρέουν από το συμβόλαιο;**

- Να καταβάλλονται εμπρόθεσμα τα ασφάλιστρα
- Να απαντούνται με ειλικρίνεια, μεγάλη προσοχή, σαφήνεια και πληρότητα οι ερωτήσεις της αίτησης ασφάλισης
- Να λαμβάνονται όλα τα εύλογα μέτρα προφύλαξης και προστασίας για την αποφυγή ζημιάς ή ατυχήματος, ενεργώντας σαν ο πελάτης να ήταν ανασφάλιστος
- Να ενημερώνει ο πελάτης το συντομότερο δυνατό και εντός οκτώ ημερών από τη στιγμή που αντιλαμβάνεται την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης και να ειδοποιείται η Ασφαλιστική Εταιρία
- Να απενεργοποιεί ο πελάτης την κάρτα εφόσον αυτή έχει κλαπεί ή χαθεί καλώντας είτε στην Alpha Bank είτε στην εταιρία κινητής τηλεφωνίας εφόσον πρόκειται για κάρτα SIM
- Να υποβάλλεται αναφορά στις αστυνομικές αρχές εντός 48 ωρών από τη διαπίστωση της δόλιας χρήσης της κάρτας, απώλειας ή κλοπής των εγγράφων ή επίθεσης με σκοπό τον εξαναγκασμό ανάληψης χρημάτων.