

ALTIUS INSURANCE LTD
ΓΩΝΙΑ ΛΕΩΦ. KENNENTY & ΟΔΟΥ ΣΤΑΣΙΝΟΥ/CORNER KENNEDY AVENUE & STASINOU STR.
T.Θ. 26516, 1640 ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΚΥΠΡΟΣ/P.O. BOX 26516, 1640 NICOSIA, CYPRUS
ΤΗΛ.: +357 22379999, ΦΑΞ: + 357 22379137/ TEL.: +357 22379999, FAX: + 357 22379137
E-MAIL: customer_service@altiusinsurance.com.cy

ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ – CLAIM FORM ALPHA FEEL SAFE

Όλες οι πιο κάτω ερωτήσεις θα πρέπει να απαντηθούν πλήρως
Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε κεφαλαία γράμματα και μην αφήνετε κενά ή απαντάτε τις ερωτήσεις με παύλα
Each of these questions must be answered completely
Please use capital letters and do not leave blanks or answer a question with a dash

ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ / For internal Use

Αρ. Απαίτησης Claim No.	Αρ. Συμβολαίου Policy No.	Ημερομηνία Λήξης Expiry Date
----------------------------	------------------------------	---------------------------------

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ / Insured's details

Όνοματεπώνυμο Ασφαλισμένου Full Name of Insured	Αρ. ταυτότητας Identity Card No.
Διεύθυνση διαμονής Residential Address	Τηλέφωνο οικίας Home telephone No.
Ηλεκτρονική διεύθυνση E-mail	Αριθμός κινητού τηλεφώνου Mobile telephone No.

2. ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / Policy Details

Αρ. Συμβολαίου Policy Number	Ημερομηνία Λήξης Expiry Date
---------------------------------	---------------------------------

3. ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ / Details related to the Incident

Ημερομηνία συμβάντος Date of Incident	Ώρα πραγματοποίησης της ζημιάς Time of incident	π.μ./μ.μ. a.m./p.m.
Αρ. Πιστωτικής/Χρεωστικής Κάρτας που έχει κλαπεί/απωλεσθεί Credit/Debit Card No. stolen/lost	Τύπος Κάρτας Type of Card	

Παρακαλούμε, δηλώστε σε ποιον αστυνομικό σταθμό έχει καταγγελθεί το περιστατικό καθώς επίσης όνομα και αριθμό αστυνομικού.
Please state which police station you reported the incident as well as the name and number of the police officer.

Παρακαλούμε, δηλώστε κατά πόσον η κάρτα σας κλάπηκε ή απωλέσθηκε.
Please state whether your card was stolen or lost.

Περιγράψτε πλήρως κάτω από ποιες συνθήκες έγινε η ζημιά.
Describe in detail the conditions under which the loss occurred.

4. ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ / Claim amount	Ποσό Amount €
Παράνομη χρήση πιστωτικής/ χρεωστικής κάρτας Illegal use of credit/debit card	€
Απώλεια κλειδιών Loss of keys	€
Απώλεια εγγράφων Loss of documents	€
Παράνομη χρήση κινητού συνεπεία κλοπής Illegal use of mobile due to theft	€
Αφαίρεση αναληφθέντος χρηματικού ποσού με χρήση βίας Loss of money with the use of violence	€
Κλοπή τσάντας και πορτοφολιού Theft of handbag and /or wallet	€
Κλοπή κινητού και tablet ή/και ipad Theft of mobile or tablet and/or ipad	€
Ολικό Ποσό Απαίτησης Total Amount Claimed	€

Σημ: Για την υποβολή της αίτησης απαίτησης ο πελάτης θα πρέπει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά όπως αυτά αναγράφονται στο επισυναπτόμενο Παράρτημα.

Note: For the submission of a claim, the client must provide the required supporting documents as these are listed in the attached Appendix.

5. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ & ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ / Declaration & Authorization	
<p>Δηλώνω ότι εξ' όσων γνωρίζω οι πιο πάνω πληροφορίες είναι από όλες τις απόψεις αληθινές και εξουσιοδοτώ την Altius Insurance Ltd όπως επιληφθείτε εξ' ονόματος μου οποιαδήποτε ζητήματα έχουν σχέση με το πιο πάνω συμβάν.</p> <p>I hereby declare that to the best of my knowledge the above information is in all respects true and therefore I authorize Altius Insurance Ltd to handle on my behalf any issues related to the above incident.</p> <p>Εξουσιοδοτώ ανέκκλητα την ALTIUS INSURANCE LTD, όπως αιτηθεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου προς την ALPHA BANK (Τμήμα Καρτών) την έκδοση και λήψη βεβαίωσης για τη διακοπή της/των ασφαλισμένης/ων κάρτας/καρτών εκδόσεως της ALPHA BANK των οποίων είμαι κάτοχος, λόγω του περιγραφόμενου συμβάντος, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ως δικαιολογητικό για την αποζημίωσή μου βάσει του προγράμματος Alpha Feel Safe.</p> <p>I irrevocably authorize ALTIUS INSURANCE LTD, to request in my place and on my behalf from ALPHA BANK Cards Department), the issuance and receipt of confirmation regarding the termination of the insured card/s issued by ALPHA BANK for which I am the owner, as a result of the aforementioned incident, in order to be used as a supporting document in relation to the compensation I am entitled to in accordance with Alpha Feel Safe.</p>	
Υπογραφή Ασφαλισμένου Signature of Insured	Ημερομηνία Date
<p>Σημ: Συμπλήρωση ή αποδοχή του παρόντος Εντύπου δεν συνεπάγεται ανάληψη ευθύνης από την ALTIUS INSURANCE LTD.</p> <p>Note: The completion or acceptance of this Form does not imply admission of liability by ALTIUS INSURANCE LTD.</p>	

6. ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ / Consent Form for the processing of personal data	
ΣΚΟΠΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ	PURPOSE OF COLLECTION AND PROCESSING
<p>Η ALTIUS INSURANCE LTD (η «Εταιρεία»), οι αντιπρόσωποι και συνεργάτες σας, στο πλαίσιο σας παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών (στο πλαίσιο των οποίων περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η εξέταση Πρότασης για ασφάλιση, τιμολόγηση και είσπραξη ασφαλίσεων, αξιολόγηση απαίτησης για καταβολή αποζημιώσεων) προτίθεται να συλλέξει και να υποβάλει σε επεξεργασία δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία αφορούν εσάς ή αφορούν ανήλικους εκ μέρους των οποίων συγκατατίθεστε ως κηδεμόνας. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτά τα δεδομένα θα διαβιβάζονται σε τρίτες χώρες οι οποίες δεν παρέχουν ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας των δεδομένων. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα μέτρα για τη διασφάλιση επαρκούς προστασίας των δεδομένων. Είναι απαραίτητο να συλλέξουμε και να επεξεργαστούμε αυτά τα δεδομένα για να μπορέσουμε να σας παρέχουμε ασφαλιστικές υπηρεσίες.</p>	<p>ALTIUS INSURANCE LTD (the «Company»), its intermediaries and associates, within the context of the provision of insurance services (including, inter alia, the examination of the Proposal for the provision of insurance services, the pricing and collection of premiums, the assessment of a claim for the payment of compensation) intends to collect and process personal data that concern you or concern minors on whose behalf you provide their consent as their guardian. In certain occasions the data will be transferred to third countries which do not offer an adequate level of data protection. The Company takes all necessary measures in order to ensure an adequate level of data protection. It is necessary that we collect and process such data so that we can provide you with insurance services.</p>
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	COMPANY'S POLICY FOR THE PROCESSING OF PERSONAL DATA
<p>Η Εταιρεία όταν συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, διασφαλίζει ότι αυτό γίνεται νόμιμα και ότι λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα για την ασφάλειά τους. Η Πολιτική Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της Εταιρείας την οποία μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα https://www.altiusinsurance.net/ περιέχει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από μέρους μας και παρακαλούμε όπως την διαβάσετε προσεκτικά.</p>	<p>When the Company collects and processes personal data, it ensures that this is carried out lawfully and that all necessary measures are taken so as to ensure their safety. Company's Policy for the Processing of Personal Data, which you may find on https://www.altiusinsurance.net, contains further information on the processing of personal data that is carried out; please read it carefully.</p>
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	CATEGORIES OF PERSONAL DATA
<p>Για την παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τις ακόλουθες κύριες κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσωπικές πληροφορίες και πληροφορίες ταυτοποίησης, • Πληροφορίες τραπεζικών λογαριασμών, • Πληροφορίες που αφορούν την κατάσταση της υγείας σας, • Πληροφορίες οι οποίες λαμβάνονται μέσω της χρήσης της ιστοσελίδας μας, • Πληροφορίες για τα περιουσιακά σας στοιχεία, • Πληροφορίες τις οποίες παρέχετε στο πλαίσιο τηλεφωνικής κλήσης με την Εταιρεία, • Πληροφορίες κατά πόσο βαρύνεστε από προηγούμενες καταδίκες σχετικά με την χρήση του μηχανοκίνητου σας οχήματος, ή αν εκκρεμεί δικαστική διαδικασία εναντίον σας, • Ασφαλιστικό ιστορικό 	<p>For the provision of insurance services we collect and process the following main categories of Personal Data:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal data and identification data, • Bank account information, • Information concerning your health status, • Information obtained through the use of our website, • Information concerning your assets, • Information you provide during a phone call with the Company, • Information on whether you are subject to previous convictions regarding the use of your motor vehicle, or whether legal proceedings are pending against you, • Insurance history.
ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	WITHDRAWAL OF CONSENT
<p>Σε περίπτωση κατά την οποία επιθυμείτε να ανακαλέσετε την συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων μπορείτε να μας ενημερώσετε γραπτώς στη διεύθυνση «Γωνία Λεωφ. Κέννεντυ & Στασίνου Τ.Θ. 26516, 1640 Λευκωσία, Κύπρος» ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@altiusinsurance.com.cy. Παρακαλούμε όπως σημειωθεί ότι σε περίπτωση ανάκλησης της συγκατάθεσής σας, ενδεχομένως να μην είμαστε σε θέση να παρέχουμε σε εσάς τις ασφαλιστικές μας υπηρεσίες.</p>	<p>In case you wish to withdraw your consent to the processing of your personal data, please let us know in writing by sending a letter at the address 'Corner Kennedy Avenue & Stasinou Street P.O.Box 26516 1640 Nicosia' or to the email address dpo@altiusinsurance.com.cy. Please note that if you withdraw your consent, we may not be able to provide our insurance services to you.</p>
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	CONSENT DECLARATION
<p>Έχω διαβάσει το περιεχόμενο αυτού του εντύπου το οποίο μου έχει παρασχεθεί από την Εταιρεία και συγκατατίθεμαι στην συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία περιγράφονται πιο πάνω, για σκοπούς παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών.</p>	<p>I have read the contents of this form which has been provided to me by Company and I consent to the collection and processing of the personal data described above for the purpose of providing insurance services.</p>
Υπογραφή Ασφαλισμένου Signature of Insured	
Ημερομηνία Date	

Παράρτημα

Διαδικασία υποβολής απαίτησης και αποζημίωσης

Διαδικασία υποβολής απαίτησης και προϋποθέσεις αποζημίωσης που αφορούν στο πρόγραμμα ασφάλισης πιστωτικών/χρεωστικών καρτών Alpha Feel Safe.

Παρακάτω θα βρείτε πληροφορίες σχετικά με:

- Τις παροχές της ασφάλισης.
- Τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβείτε με την επέλευση ζημιογόνου γεγονότος.
- Τη διαδικασία που θα χρειαστεί να ακολουθήσετε για την υποβολή της απαίτησης σας.
- Αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την άμεση εξυπηρέτηση σας.

Σας υπενθυμίζουμε ότι **απαραίτητη προϋπόθεση για την αποζημίωση είναι η απώλεια ή κλοπή της χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας ταυτόχρονα με την απώλεια/κλοπή των υπολοίπων αντικειμένων.**

Ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβείτε με την επέλευση ζημιογόνου γεγονότος:

- Άμεση απενεργοποίηση της Κάρτας σας καλώντας την Alpha Bank Cyprus Ltd στο τηλέφωνο +357 22888777, εφόσον αυτή έχει κλαπεί ή απολεσθεί.
- Άμεση απενεργοποίηση της κάρτας SIM καλώντας την τηλεφωνική εταιρεία, εφόσον αυτή έχει κλαπεί ή απολεσθεί ταυτόχρονα με την χρεωστική/πιστωτική σας Κάρτα.
- Γνωστοποίηση συμβάντος στην Αστυνομική Αρχή της χώρας που έχει επισυμβεί το ζημιογόνο περιστατικό, το αργότερο εντός 48 ωρών από τη διαπίστωση της δόλιας χρήσης της Κάρτας, απώλειας ή της κλοπής των εγγράφων ή προϊόντος ή επίθεσης με σκοπό τον εξαναγκασμό ανάληψης χρημάτων.

Υποβολή απαίτησης:

- Αρχικά συμπληρώσετε το έντυπο απαίτησης, το οποίο θα βρείτε στην ιστοσελίδα <https://www.altiusinsurance.net/ilektronika-entypa> και να το αποστείλετε στην Altius Insurance Ltd με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:
 - ο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση: claimsgb@altiusinsurance.com.cy ή
 - ο μέσω τηλεομοιότυπου στον αριθμό: +357 22 379137 ή
 - ο με ταχυδρομείο προς το Τμήμα Απαιτήσεων Γενικής Φύσεως της Altius Insurance Ltd, Γωνία Λεωφόρου Κέννεντυ και Οδού Στασίνου, Τ.Θ. 26516, 1640, Λευκωσία
- Ακολούθως ανάλογα με την περίπτωση θα χρειαστεί να αποστείλετε και τα απαραίτητα δικαιολογητικά με ένα από τους πιο πάνω τρόπους.

Δικαιολογητικά:

Παρακάτω υπάρχουν τα δικαιολογητικά που χρειάζονται ανά περίπτωση:

Καλύψεις/ Παροχές	Κλοπή	Απώλεια	Διευκρινίσεις
Παράνομη χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας	<ul style="list-style-type: none"> • Έγγραφα από την Αστυνομία που να αναφέρει την γνωστοποίηση της κλοπής της κάρτας, με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. • Αντίγραφα κινήσεων της κάρτας ώστε να εμφανίζονται οι κινήσεις της. • Βεβαίωση απενεργοποίησης της Κάρτας από Alpha Bank Cyprus Ltd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Έγγραφα από την Αστυνομία που να αναφέρει την γνωστοποίηση της απώλειας της κάρτας, με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. • Αντίγραφο κινήσεων της κάρτας ώστε να εμφανίζονται οι κινήσεις της • Βεβαίωση απενεργοποίησης της Κάρτας από Alpha Bank Cyprus Ltd. 	Σύμφωνα με τους όρους του προγράμματος, σε αυτή την περίπτωση δεν σας καλύπτουμε για τυχόν δαπάνες επανέκδοσης κάρτας, γνωστοποίησης της απώλειας, κλοπής και απενεργοποίησης.
Απώλεια κλειδιών	<ul style="list-style-type: none"> • Έγγραφα από την Αστυνομία σχετικά με τη γνωστοποίηση της κλοπής κλειδιών και κάρτας με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. • Απόδειξη λιανικής για τα νέα κλειδιά και κλειδαριές 	<ul style="list-style-type: none"> • Απόδειξη λιανικής για τα νέα κλειδιά και κλειδαριές. 	
Απώλεια εγγράφων	<ul style="list-style-type: none"> • Φωτοτυπία των αιτήσεων για την επανέκδοση των εγγράφων και τις αντίστοιχες αποδείξεις αυτών (παράβολα κ.λπ.). • Έγγραφα από την Αστυνομία σχετικά με τη γνωστοποίηση της 	<ul style="list-style-type: none"> • Φωτοτυπία των αιτήσεων για την επανέκδοση των εγγράφων και τις αντίστοιχες αποδείξεις αυτών (παράβολα κλπ.). • Έγγραφα από την Αστυνομία σχετικά με τη γνωστοποίηση της 	

Καλύψεις/ Παροχές	Κλοπή	Απώλεια	Διευκρινίσεις
	κλοπής εγγράφων με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος.	απώλειας εγγράφων με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος.	
Παράνομη χρήση κινητού συνεπεία κλοπής	<ul style="list-style-type: none"> Αναλυτικός λογαριασμός κινητού τηλεφώνου πριν και μετά την κλοπή Έγγραφο Αστυνομίας σχετικά με τη γνωστοποίηση κλοπής του κινητού τηλεφώνου με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. Βεβαίωση διακοπής ή αντικατάστασης της κάρτας SIM λόγω κλοπής και έκδοσης νέας κάρτας σύνδεσης με τον ίδιο αριθμό από την τηλεφωνική εταιρεία. 	<ul style="list-style-type: none"> Αναλυτικός λογαριασμός κινητού τηλεφώνου πριν και μετά την απώλεια Έγγραφο Αστυνομίας σχετικά με την γνωστοποίηση κλοπής του κινητού τηλεφώνου με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. Βεβαίωση διακοπής ή αντικατάστασης της κάρτας SIM λόγω απώλειας και έκδοσης νέας κάρτας σύνδεσης με τον ίδιο αριθμό από την τηλεφωνική εταιρεία. 	Οι επικοινωνίες θα πρέπει να έχουν λάβει χώρα πριν την αίτηση απενεργοποίησης της κάρτας SIM και εντός 48 ωρών από την κλοπή, σύμφωνα με τους όρους του προγράμματος.
Αφαίρεση αναληφθέντος χρηματικού ποσού με χρήση βίας	<ul style="list-style-type: none"> Βεβαίωση από την Αστυνομία για άσκηση βίας κατά τη στιγμή της ανάληψης μετρητών, σε περίπτωση δήλωσης σωματικής άσκησης βίας. Βεβαίωση από νοσοκομείο ή ιατρείο που να αναγράφει ότι προσήλθατε μετά από απώλεια αισθήσεων, σε περίπτωση δήλωσης ασθένειας οξείας μορφής με συνέπεια την απώλεια των αισθήσεων. Βεβαίωση τροχαίου συμβάντος από την Αστυνομία, σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος όπου υπάρχουν σωματικές βλάβες. Για την περίπτωση εξαναγκασμού χρειάζεται βεβαίωση από νοσοκομείο ή ιατρείο που να αναγράφει ότι προσήλθατε μετά από απώλεια αισθήσεων. Αντίγραφο των κινήσεων από την τράπεζα για κινήσεις μια ημέρα πριν και μια ημέρα μετά το συμβάν. 		
Κλοπή τσάντας και πορτοφολιού	<ul style="list-style-type: none"> Βεβαίωση κλοπής τσάντας ή/και πορτοφολιού από την Αστυνομία με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. 		Απόδειξη αγοράς του απολεσθέντος αντικειμένου (τσάντας και πορτοφολιού), είτε εναλλακτικά την απόδειξη αγοράς του νέου αντικειμένου.
Κλοπή κινητού και tablet ή/και ipad	<ul style="list-style-type: none"> Βεβαίωση κλοπής κινητού ή/και tablet ή/και ipad από την Αστυνομία, με αναλυτική περιγραφή του συμβάντος. Στην περίπτωση κινητού χρειάζεται βεβαίωση από την τηλεφωνική εταιρεία για διακοπή ή αντικατάσταση της κάρτας SIM λόγω κλοπής και έκδοση νέας κάρτας σύνδεσης με τον ίδιο αριθμό. Απόδειξη αγοράς του απολεσθέντος κινητού, tablet ή/και ipad. 	<ul style="list-style-type: none"> Στην περίπτωση κινητού θα χρειάζομαστε βεβαίωση από την τηλεφωνική εταιρεία για διακοπή ή αντικατάσταση της κάρτας SIM λόγω απώλειας και την έκδοση νέας κάρτας με τον ίδιο αριθμό. Απόδειξη αγοράς του απολεσθέντος κινητού ή/και tablet ή/και ipad. 	

Σημειώσεις:

- Αποτελεί ενδεχόμενο, κατά τη διαδικασία αποζημίωσης, να ζητηθούν επιπλέον στοιχεία και διευκρινίσεις κατά περίπτωση, μετά από την παραλαβή των παραπάνω εγγράφων.
- Εάν το έγγραφο γνωστοποίησης συμβάντος στην Αστυνομική Αρχή της χώρας που έχει επισυμβεί το ζημιόγono περιστατικό είναι σε γλώσσα άλλη, πλην της Ελληνικής και Αγγλικής, τότε ο πελάτης έχει την υποχρέωση όπως εξασφαλίσει πιστοποιημένη μετάφραση από το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών (PIO) τα έξοδα της οποίας θα επιβαρυνθεί ο ίδιος.

Annex

Claim and compensation procedure

Claim procedure and reimbursement conditions related to the Alpha Feel Safe credit / debit card insurance program.

Below you will find information on:

- The insurance cover.
- The actions you should take in the event of loss or damage.
- The procedure you will need to follow in order to submit your claim.
- Detailed information regarding supporting documents needed for your convenience.

We remind you that **a prerequisite for compensation is the loss or theft of the debit/credit card at the same time as the loss/theft of other items.**

Action to be taken in the event of loss or damage

- Immediate deactivation of your Card by calling Alpha Bank Cyprus Ltd at +357 22888777, in case your debit/credit card has been stolen or lost.
- Immediately deactivate the SIM card by calling the telephone company, in case your mobile has been stolen or lost at the same time as your debit / credit card.
- Notification of the incident to the Police Authority of the country where the damage or loss has been occurred, not later than 48 hours after you discover the unauthorized use of the Card, loss or theft of documents or product or attack with the aim of forcing the withdrawal of money.

Submission of Claim

- Firstly, fill out the claim form, which can be found on the website <https://www.altiusinsurance.net/ilektronika-entypa> and send it to Altius Insurance Ltd in one of the following ways:
 - via email at: claimsgb@altiusinsurance.com.cy or
 - by fax to the number: +357 22 379137 or
 - by mail to the Claims Department of General Branch of Altius Insurance Ltd, corner of Kennedy Avenue and Stasinou Street, PO Box 26516, 1640, Nicosia
- Then, depending on the case, you will need to send the necessary supporting documents in one of the following ways.

Supporting Documents:

Below are the supporting documents needed in each case:

Cover/ Benefits	Theft	Loss	Clarifications
Unauthorized use of credit/debit card	<ul style="list-style-type: none"> • Documents from the Police reporting the notification of the theft of the card, with a detailed description of the incident. • Copy of the card transactions. • Certificate of deactivation of the Card by Alpha Bank Cyprus Ltd 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents from the Police reporting the notification of the loss of the card, with a detailed description of the incident. • Copy of the card transactions. • Certificate of deactivation of the Card by Alpha Bank Cyprus Ltd. 	According to the terms of the program, in this case we do not cover you for any costs of card reissue, notification of loss, theft and deactivation.
Loss of Keys	<ul style="list-style-type: none"> • Documents from the Police regarding the notification of the theft of keys and card with a detailed description of the incident. • Retail receipt for the new key and locks. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retail receipt for the new keys and locks. 	
Loss of Documents	<ul style="list-style-type: none"> • Photocopy of applications for reissue of documents and their corresponding receipts (fees, etc.). • Documents from the Police regarding the notification of the theft of documents with a detailed description of the incident. 	<ul style="list-style-type: none"> • Photocopy of applications for re-issuance of documents and their corresponding receipts (fees, etc.). • Documents from the Police regarding the notification of the loss of documents with a detailed description of the incident. 	

Cover/ Benefits	Theft	Loss	Clarifications
Illegal use of mobile phone as a result of theft	<ul style="list-style-type: none"> Detailed mobile phone bill before and after the theft Police document regarding the notification of the theft of the mobile phone with a detailed description of the incident. Certificate of termination or replacement of the SIM card due to theft and issuance of a new connection card with the same number by the telephone company. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailed mobile phone bill before and after the loss Police document regarding the notification of the theft of the mobile phone with a detailed description of the incident. Certificate of termination or replacement of the SIM card due to loss and issuance of a new connection card with the same number by the telephone company. 	Communications should have taken place prior to the request to deactivate the SIM card and within 48 hours of the theft, in accordance with the terms of the program.
Withdrawal of money by the use of force.	<ul style="list-style-type: none"> Certification by the Police for violence at the time of cash withdrawal, in case of a declaration of physical violence. Certificate from a hospital or doctor's office stating that you arrived after loss of consciousness, in case of a declaration of acute illness resulting in loss of consciousness. Certificate of a car accident from the Police, in case of a car accident where there are bodily injuries. In case of coercion, you need a certificate from a hospital or doctor's office stating that you arrived after loss of consciousness. Copy of transactions from the bank for transactions one day before and one day after the event. 		
Theft of bag and wallet	<ul style="list-style-type: none"> Certificate of theft of a bag and / or wallet from the Police with a detailed description of the incident. 		Proof of purchase of the lost item (bag and wallet), or alternatively proof of purchase of the new item.
Theft of mobile and Tablet and/or ipad	<ul style="list-style-type: none"> Certificate of theft of mobile phone and / or tablet and / or ipad from the Police, with a detailed description of the incident. In the case of a mobile phone, a certificate from the telephone company is needed to stop or replace the SIM card due to theft and issue a new connection card with the same number. Proof of purchase of the lost mobile phone, tablet and / or ipad. 	<ul style="list-style-type: none"> In the case of a mobile phone, we will need a certificate from the telephone company to stop or replace the SIM card due to loss and to issue a new card with the same number. Proof of purchase of the lost mobile and / or tablet and / or ipad. 	

Notes:

- It is possible, during the compensation process, to request additional information and clarifications on a case by case basis, upon receipt of the above documents.
- If the incident notification document to the Police Authority of the country where the damaging incident occurred is in a language other than Greek and English, then the client has the obligation to provide a certified translation by the Press and Information Office (PIO) of its costs which will be borne by him.