

Δήλωση Συμμόρφωσης σύμφωνα με τον Νόμο για την Προσβασιμότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών

1. Εισαγωγή

Στην Eurolife Limited (“Eurolife”), δεσμευόμαστε να εξασφαλίσουμε ίση πρόσβαση στις υπηρεσίες μας για όλα τα άτομα. Από τις 28 Ιουνίου 2025, σύμφωνα με τον Νόμο περί προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών του 2024 (Ν. 57(I)/2024) (ο «Νόμος»), επιδιώκουμε να καταστήσουμε προσβάσιμες τόσο τις ψηφιακές μας πλατφόρμες όσο και τις επιτόπιες υπηρεσίες μας ώστε να είναι προσβάσιμες, προς έκαστο χρήστη και φιλικές προς τους χρήστες..

Προς τούτο, εργαζόμαστε ενεργά για να διασφαλίσουμε ότι οι υπηρεσίες μας συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην Κυπριακή εθνική νομοθεσία και στην Οδηγία της ΕΕ για την προσβασιμότητα (Οδηγία 2019/882).

Για την Eurolife, προσβασιμότητα σημαίνει ότι οι υπηρεσίες μας θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με κάθε είδους αναπηρία. Για παράδειγμα, αν είστε τυφλός ή έχετε προβλήματα όρασης, αντιμετωπίζετε δυσκολία στην ακοή ή οποιονδήποτε άλλο λειτουργικό περιορισμό.

Οι κανόνες αυτοί εφαρμόζονται μόνο για τους καταναλωτές, δηλαδή για τους πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας για προσωπική χρήση και όχι για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς.

Η παρούσα Δήλωση Συμμόρφωσης εκδίδεται σύμφωνα με τον Νόμο και εξηγεί ποια μέτρα έχει λάβει η Eurolife για να διασφαλίσει την συμμόρφωσή της με τον Νόμο.

2. Σχετική Νομοθεσία της ΕΕ και Πρότυπα Προσβασιμότητας

Η Eurolife, εκτός από τον Νόμο, έχει λάβει υπόψη τα εξής στο σχέδιο δράσης της:

- την Οδηγία της ΕΕ 2019/882 για τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2.

3. Αναγνώριση Υπηρεσιών της Eurolife

Οι ακόλουθες υπηρεσίες έχουν αναγνωριστεί από την Eurolife ότι εμπίπτουν εντός του πεδίου εφαρμογής του Νόμου:

- Υπηρεσίες ασφαλιστικής κάλυψης που προσφέρονται σε ιδιώτες
- Υπηρεσίες διαχείρισης απαιτήσεων
- Υπηρεσίες διαχείρισης συμβολαίων
- Υπηρεσίες υποστήριξης καταναλωτών.

4. Μέτρα Προσβασιμότητας που υιοθετήθηκαν

Τα ακόλουθα μέτρα έχουν ληφθεί από την Eurolife προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή της με τον Νόμο κατά την παροχή των προαναφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες της:

Myeurolife Portal, Myeurolife App και Ιστοσελίδα

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη ηλεκτρονικών πλατφόρμων σύμφωνα με το πρότυπο WCAG 2.2
- Συμβατότητα με προγράμματα ανάγνωσης οθόνης και υποστηρικτικές τεχνολογίες
- Πλοήγηση με πληκτρολόγιο και επιλογές απεικόνισης υψηλής αντίθεσης
- Εναλλακτικό κείμενο για όλες τις εικόνες και το περιεχόμενο των πολυμέσων
- Προσβάσιμες ηλεκτρονικές φόρμες και έγγραφα αναφορικά με τη σύμβασή σας
- Τα πληροφοριακά δελτία και τα KIDs συντάχθηκαν έτσι ώστε να περιλαμβάνουν, σε απλή κατανοητή γλώσσα, τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών για τον πελάτη και γενικές πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία τους.

Επιτόπιες Υπηρεσίες

- Απρόσκοπτη πρόσβαση σε όλες τις τοποθεσίες εξυπηρέτησης πελατών
- Κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με την επικοινωνία με τους πελάτες και ενημέρωση σε θέματα αναπηρίας
- Προτεραιότητα εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία
- Επιτρέπονται σκύλοι συνοδοί σε όλα τα καταστήματα
- Διαθεσιμότητα ιδιωτικών αιθουσών συνεδριάσεων.

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

- Απλοποιημένη επικοινωνία, χωρίς τη χρήση δύσκολης φρασεολογίας
- Παροχή εναλλακτικών τρόπων επικοινωνίας (email)
- Το προσωπικό έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα ώστε να εξυπηρετεί πελάτες με προβλήματα ομιλίας, ακοής ή γνωστικές δυσλειτουργίες.

Εκπαίδευση Προσωπικού

- Κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με την προσβασιμότητα και τα μέτρα προσβασιμότητας που η Eurolife προσφέρει
- Εκπαίδευση του προσωπικού του back-office για την δημιουργία προσβάσιμων εγγράφων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την συμμόρφωση της Eurolife με τον Νόμο, μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Eurolife <https://www.eurolife.com.cy/>.

5. Τεχνικές Προϋποθέσεις

Οι υπολογιστές ή τα κινητά τηλέφωνα των πελατών που διαθέτουν τις ακόλουθες δυνατότητες ή εργαλεία:

- Λογισμικό ανάγνωσης οθόνης (π.χ. NVDA, VoiceOver, TalkBack) για χρήστες με προβλήματα όρασης
- Πρόσβαση μέσω πληκτρολογίου (για χρήστες επιτραπέζιων ή φορητών υπολογιστών, ιδιαίτερα για όσους πλοηγούνται χωρίς ποντίκι)
- Εφαρμογές ανάγνωσης PDF για άνοιγμα εγγράφων όπως καταστάσεων, όρων και προϋποθέσεων κλπ.

6. Μέθοδος Αξιολόγησης Συμμόρφωσης

Η συμμόρφωση της Eurolife με τον Νόμο, έχει αξιολογηθεί με τη διεξαγωγή εσωτερικής αξιολόγησης από την Ομάδα Προσβασιμότητας της Eurolife με τη βοήθεια των εξής μεθόδων:

Ανάλυση χάσματος, επισκοπήσεις από τη διευθύνουσα επιτροπή, επισκόπηση συμβατότητας με το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης, επαλήθευση αντίθεσης χρωμάτων.

7. Προγραμματισμένα Μέτρα Προσβασιμότητας

Η Eurolife επιδιώκει να βελτιώνει διαρκώς την προσβασιμότητα των υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα, έχει προγραμματίσει να λάβει μέτρα στους ακόλουθους τομείς σε εύθετο χρόνο:

- Διασφάλιση ότι όλα τα έγγραφα που απευθύνονται στους πελάτες είναι προσβάσιμα,
- Παροχή διερμηνέων νοηματικής γλώσσας για ραντεβού πελατών στα καταστήματα μας.

8. Πληροφορίες Επικοινωνίας

Η Eurolife λαμβάνει υπόψη τα σχόλια των πελατών της και στοχεύει να τους εξυπηρετεί με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Ως εκ τούτου, αν αντιμετωπίσετε οποιοσδήποτε δυσκολίες στην πρόσβαση των υπηρεσιών μας ή θέλετε να αναφέρετε κάποιο παράπονο για ένα ζήτημα προσβασιμότητας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Eurolife, χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα:

Τρόπος επικοινωνίας για θέματα προσβασιμότητας

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: accessible@eurolife.bankofcyprus.com

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Έβρου 4, 2003, Στρόβολος, Κύπρος.

9. Υποβολή Παραπόνων

Εάν η ανατροφοδότηση της Eurolife δεν είναι ικανοποιητική, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αρχή Προσβασιμότητας Κύπρου, ως ακολούθως:

Όνομα Αρχής Προσβασιμότητας Κύπρου: Υφυπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: deputyministry@dmsw.gov.cy

Τηλέφωνο: +357 22406610

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Στασίνου 5, Υ.Charalambides Building, 2404 Έγκωμη, Κύπρος

Ιστοσελίδα: <https://www.gov.cy/dmsw/>.

10. Δήλωση Συμμόρφωσης

Η Eurolife, με την παρούσα Δήλωση Συμμόρφωσης, βεβαιώνει ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Νόμου. Για την Eurolife, η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας και η συνεχής τήρηση των μέτρων που έχουν ληφθεί, είναι ουσιώδης. Κατά συνέπεια, η Eurolife στοχεύει να παραμένει ενημερωμένη για τις νομικές αλλαγές και την τεχνολογική ανάπτυξη με σκοπό την εξυπηρέτηση όσο το δυνατόν περισσότερων ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων αυτών με οποιοδήποτε είδος αναπηρίας.