



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Το έντυπο αυτό αφορά το Ομαδικό Σχέδιο Επαγγελματικών Συντάξεων της Universal Life και εκδίδεται για την πληρέστερη και απόλυτα διαφανή ενημέρωση των ενδιαφερόμενων. Η λειτουργία, η φιλοσοφία, οι παροχές, οι χρεώσεις και οι επιλογές κάτω από το Σχέδιο εξηγούνται σε αυτό το έντυπο με πλήρη λεπτομέρεια γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να μελετάται προσεκτικά πριν τη συμμετοχή στο Σχέδιο.

Η UNIVERSAL LIFE

Η Universal Life Insurance Public Company Limited ("η Εταιρεία") είναι ασφαλιστική επιχείρηση (ιδιωτική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης) και το κράτος-μέλος καταγωγής της είναι η Κύπρος. Έχει την έδρα της στη διεύθυνση Διγενή Ακρίτα 85, Universal Tower, 1070 Λευκωσία, Κύπρος.

Πληροφορίες σχετικά με την φερεγγυότητα και την οικονομική κατάσταση της Εταιρείας περιέχονται στην Έκθεση Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα μας www.universallife.com.cy.

Η Universal Life ιδρύθηκε το 1970 από γνωστούς οικονομικούς παράγοντες του τόπου και ήταν η πρώτη αμιγώς Κυπριακή ασφαλιστική Εταιρεία που συστάθηκε μετά τη θέσπιση της ασφαλιστικής νομοθεσίας στην Κύπρο. Από την ίδρυση της η Εταιρεία διαδραμάτισε πρωταγωνιστικό αλλά και ρυθμιστικό ρόλο στην Κυπριακή ασφαλιστική βιομηχανία συμβάλλοντας τα μέγιστα στην ανάπτυξη της, την αφύπνιση του κοινού και γενικά την εμπέδωση της ασφαλιστικής συνείδησης στους Κύπριους.

Η Universal Life πρωτοστάτησε στην εισαγωγή πρωτοποριακών ασφαλιστικών προγραμμάτων σχεδιασμένα να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες του Κύπριου ασφαλιζομένου. Μέσα από σκληρή δουλειά, σωστό προγραμματισμό και πάνω απ' όλα επαγγελματισμό η Universal Life κέρδισε την εμπιστοσύνη του κοινού και κατέστησε το όνομα της συνώνυμο με την ασφάλεια ζωής στην Κύπρο.

Σήμερα, η Universal Life είναι μια από τις μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρείες ζωής του τόπου διαθέτοντας ένα άρτια εκπαιδευμένο δίκτυο ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και προσφέροντας μια μεγάλη ποικιλία ασφαλιστικών και συνταξιοδοτικών προγραμμάτων τα οποία δίνουν λύσεις σε ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών κινδύνων και αποταμιευτικών αναγκών.

ΤΟ ΟΜΑΔΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΤΗΣ UNIVERSAL LIFE

Το Ομαδικό Σχέδιο Επαγγελματικών Συντάξεων είναι ομαδικό συνταξιοδοτικό Σχέδιο συνδεδεμένο με Μονάδες Εσωτερικών Συνταξιοδοτικών Επενδυτικών Ταμείων της Εταιρείας (τύπου *unit-linked*).

Σε ποιούς απευθύνεται και ποιός ο σκοπός του;

Αποκλειστικός σκοπός του σχεδίου είναι η αποταμίευση με σκοπό την παροχή συνταξιοδοτικών ωφελημάτων. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται με:

- τη δυνατότητα που παρέχεται στα μέλη να συμμετέχουν, με σχετικά μικρά ποσά, στα Εσωτερικά Συνταξιοδοτικά Επενδυτικά Ταμεία (Ταμεία) τα οποία η Εταιρεία με την πολύχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία της διαχειρίζεται επιτυχώς.
- την παροχή επενδυτικών επιλογών ανάλογα με το προφίλ του υποψήφιου μέλους μέσω της επένδυσης στα Ταμεία της Εταιρείας.

Το Σχέδιο είναι διαθέσιμο μόνο σε ομαδική βάση και προϋποθέτει ότι οι συμμετέχοντες (τα "Μέλη") σχετίζονται μεταξύ τους επαγγελματικά είτε μέσω της από κοινού εργοδότησης είτε μέσω της συμμετοχής σε επαγγελματικό σύνδεσμο. Η σύναψη Συμβολαίου με την Εταιρεία για συμμετοχή στο Σχέδιο προϋποθέτει επίσης την ύπαρξη σχετικής Επαγγελματικής Συμφωνίας μεταξύ εργοδότη / εργοδοτούμενων (ή Καταστατικού στην περίπτωση επαγγελματικού συνδέσμου) η οποία καθορίζει μεταξύ άλλων τα κριτήρια ένταξης, το ύψος των Συνεισφορών και τα ωφελήματα αποχώρησης. Τα Μέλη εκπροσωπούνται από τον Ιδιοκτήτη που αποτελεί το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο υπογράφει το Συμβόλαιο εκ μέρους τους.

ΩΦΕΛΗΜΑΤΑ

Το ωφέλημα που πληρώνεται στην λήξη της συμμετοχής του Μέλους είναι η αξία των Μονάδων των Ταμείων που είναι πιστωμένες στο Λογαριασμό του με βάση την Τιμή Εξαργύρωσης. Η Τιμή Εξαργύρωσης υπολογίζεται την Ημερομηνία Εκτίμησης που προηγείται της ημερομηνίας λήξης της συμμετοχής του Μέλους. Το ωφέλημα αναπροσαρμόζεται ανάλογα με πιθανούς όρους μείωσης που αφορούν το μέρος των Συνεισφορών του εργοδότη και καταβάλλεται υπό μορφή εφάπαξ ποσού.

Το Σχέδιο δεν παρέχει οποιαδήποτε ασφαλιστική κάλυψη π.χ. για θάνατο ή μόνιμη ολική ανικανότητα. Τέτοιες καλύψεις μπορούν να προσφερθούν από την Εταιρεία κάτω από ξεχωριστό Συμβόλαιο εκτός του Κλάδου διαχείρισης ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων ή ταμείων.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Η Εταιρεία επιβάλλει εύλογες χρεώσεις αναφορικά με την αρχική ένταξη μελών καθώς και την περιοδική διαχείριση του Συμβολαίου. Ο τρόπος υπολογισμού και το εκάστοτε ισχύον ύψος των χρεώσεων αυτών αναγράφονται στους Κανονισμούς Συμβολαίου που αποτελεί παράρτημα του Συμβολαίου.

Η χρέωση για τα Έξοδα Ένταξης Μέλους καταβάλλεται στην ένταξη του Μέλους ενώ οι χρεώσεις για Έξοδα Διαχείρισης Συμβολαίου αποκόπτονται μέσω της αφαίρεσης Μονάδων όπως περιγράφεται στο μέρος "Μονάδες Συμβολαίου".

Τα έξοδα και αμοιβές που αφορούν τη διαχείριση των Ταμείων χρεώνονται ξεχωριστά όπως περιγράφεται στο μέρος "Συνταξιοδοτικά Επενδυτικά Ταμεία".

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΕΣ - ΦΟΡΟΑΠΑΛΛΑΓΗ

Πιο κάτω αναφέρονται η συχνότητα και οι τρόποι καταβολής Συνεισφορών καθώς και οι συνέπειες της μη πληρωμής. Επίσης γίνεται αναφορά στις πρόνοιες του περί φορολογίας του εισοδήματος νόμου του 2002 που αφορούν τις Συνεισφορές.

Ποια είναι η συχνότητα καταβολής Συνεισφορών;

Για να διατηρηθεί το συνταξιοδοτικό Σχέδιο σε πλήρη ισχύ, πρέπει οι Συνεισφορές να καταβάλλονται έγκαιρα όπως αναφέρεται στο Συμβόλαιο. Η καταβολή των Συνεισφορών γίνεται σε μηνιαία βάση χωρίς καμία επιβάρυνση.

Πώς μπορεί να γίνεται η σχετική πληρωμή;

Οι συνολικές Συνεισφορές του εργοδότη / μελών μπορούν να πληρώνονται με μεταφορά στο λογαριασμό μας.

Τι γίνεται αν δεν καταβληθούν οι Συνεισφορές;

Ο Ιδιοκτήτης του Συμβολαίου είναι υπόχρεος για την έγκαιρη συλλογή και πληρωμή των Συνεισφορών. Σε περίπτωση καθυστέρησης ή αδυναμίας του Ιδιοκτήτη να ανταποκριθεί, η υποχρέωση της Εταιρείας περιορίζεται στη σχετική ενημέρωση των Μελών εφόσον παρέλθει ένας μήνας από την προκαθορισμένη Ημερομηνία Οφειλής. Σε περίπτωση που οι Συνεισφορές εξακολουθούν να παραμένουν απλήρωτες, οι Λογαριασμοί των Μελών συνεχίζουν να υφίστανται σαν Αδρανείς και οποιεσδήποτε χρεώσεις συνεχίζουν να αποκόπτονται κανονικά.

Τι ποσοστό των Συνεισφορών επενδύεται;

Το ποσοστό των Συνεισφορών που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία Μονάδων στα Ταμεία εμφανίζεται στους Κανονισμούς Συμβολαίου. Ο τρόπος καθορισμού του αριθμού Μονάδων που πηγάει από το ποσό των Συνεισφορών επεξηγείται πιο κάτω στο μέρος "Μονάδες Συμβολαίου".

Τι προνοεί η φορολογική νομοθεσία;

Ο σχετικός νόμος προνοεί ότι χορηγείται έκπτωση από το φορολογητέο εισόδημα του Μέλους, μέχρι 10% των αποδοχών του, για τις ετήσιες Συνεισφορές που το Μέλος καταβάλλει στο Σχέδιο αυτό. Η παραχώρηση της σχετικής φορολογικής έκπτωσης υπόκειται στον περιορισμό συμψηφισμού της με μια σειρά άλλων Συνεισφορών και ασφαλίσεων έτσι που το σύνολο τους να μην υπερβαίνει το ένα πέμπτο του φορολογητέου εισοδήματος. Οι Συνεισφορές αυτές αφορούν συγκεκριμένα Ταμεία Συντάξεων (συμπεριλαμβανομένου του Ταμείου Κοινωνικών Ασφαλίσεων και του Ταμείου Συντάξεων Χήρων και Ορφανών) ή Προνοίας ή άλλα Ασφαλιστικά Ταμεία,

εγκεκριμένα σχέδια Σύστασης και Ιατροφαρμακευτικής Περιθαλψης είτε σε ατομική είτε σε συλλογική (ομαδική) βάση, ασφάλιστρα για παροχή ετήσιας ισόβιας προσόδου και Συνεισφορές στο Γενικό Σχέδιο Υγείας.

Ο νόμος περί φορολογίας προνοεί επίσης για έκπτωση από το φορολογητέο εισόδημα του Εργοδότη, μέχρι 10% των αποδοχών των μισθωτών που είναι Μέλη στο Σχέδιο, για τις Ετήσιες Συνεισφορές που καταβάλλονται σε αυτό.

ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ

Πιο κάτω περιγράφεται η επενδυτική πολιτική, τα χαρακτηριστικά και ο τρόπος λειτουργίας των Συνταξιοδοτικών Επενδυτικών Ταμείων.

Ποιά Συνταξιοδοτικά Επενδυτικά Ταμεία διατηρεί σήμερα η Εταιρεία;

Η Εταιρεία διατηρεί σήμερα τέσσερα Συνταξιοδοτικά Επενδυτικά Ταμεία μέσα στα πλαίσια του αποθεματικού του κλάδου διαχείρισης ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων: **Universal Opportunity Pension Fund, Universal Balanced Pension Fund, Universal Income Pension Fund, και Universal Cash Pension Fund**. Το κάθε Ταμείο διαιρείται σε Μονάδες ίσης αξίας, οι οποίες χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τη λειτουργία των ομαδικών σχεδίων συνταξιοδοτικών παροχών της Εταιρείας (τύπου unit-linked). Πλήρης επεξήγηση για τον τρόπο υπολογισμού των τιμών που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία και ακύρωση Μονάδων στο συνταξιοδοτικό Σχέδιο περιγράφεται πιο κάτω, καθώς και στο μέρος “Μονάδες Συμβολαίου”.

Τα Ταμεία δεν αποτελούν νομικά πρόσωπα αλλά εσωτερικά ταμεία της Εταιρείας με τα δικά τους στοιχεία ενεργητικού που αντιπροσωπεύουν τα ποσά που πιστώνονται σε αυτά από καιρού εις καιρό, μείον τα ποσά που αποσύρονται από αυτά. Τα συγκεκριμένα στοιχεία ενεργητικού που απαρτίζουν το κάθε Ταμείο καθώς και το εισόδημα που απορρέει από αυτά, αποτελούν ιδιοκτησία της Εταιρείας και τηρούνται ξεχωριστά από αυτά που καλύπτουν αποθεματικά των άλλων κλάδων ασφάλισης στους οποίους δραστηριοποιείται η Εταιρεία πλην των ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων.

Ποιά είναι η επενδυτική πολιτική και ο βαθμός επικινδυνότητας των Συνταξιοδοτικών Ταμείων;

Το **Universal Opportunity Pension Fund** επιδιώκει την επίτευξη υψηλής μακροπρόθεσμης υπεραξίας κάνοντας χρήση κυρίως αναπτυξιακών επενδύσεων. Το Ταμείο θεωρείται “Ψηλού” επενδυτικού κινδύνου.

Το **Universal Balanced Pension Fund** επιδιώκει την επίτευξη ικανοποιητικής μακροπρόθεσμης υπεραξίας κάνοντας χρήση τόσο αναπτυξιακών όσο και εισοδηματικών επενδύσεων. Το Ταμείο θεωρείται “Μεσαίου” επενδυτικού κινδύνου.

Το **Universal Income Pension Fund** επιδιώκει την επίτευξη μέτριας μακροπρόθεσμης υπεραξίας κάνοντας χρήση κυρίως εισοδηματικών επενδύσεων. Το Ταμείο θεωρείται “Χαμηλού” επενδυτικού κινδύνου.

Το **Universal Cash Pension Fund** επιδιώκει την επίτευξη αποδόσεων συγκρίσιμων με αυτές των μέσων χρηματαγοράς σε Ευρώ. Το Ταμείο θεωρείται “Πολύ Χαμηλού” επενδυτικού κινδύνου.

Διευκρινίζεται ότι ο προσδιορισμός επενδυτικού κινδύνου πιθανό να γίνεται με διαφορετικά κριτήρια από εταιρεία σε εταιρεία. Κατά συνέπεια, η κατηγοριοποίηση του επενδυτικού κινδύνου των πιο πάνω τεσσάρων Ταμείων γίνεται μόνο για σκοπούς σύγκρισης μεταξύ τους και όχι για σκοπούς σύγκρισης με παρόμοια ταμεία άλλων εταιρειών.

Για την επίτευξη της επενδυτικής τους πολιτικής, τα Ταμεία στοχεύουν στην ακόλουθη σύνθεση χαρτοφυλακίου:

Επενδυτική Κατηγορία	Opportunity Pension Fund	Balanced Pension Fund	Income Pension Fund	Cash Pension Fund
Εισοδηματικές Επενδύσεις:				
1. Ομόλογα και Χρεόγραφα	0 – 40%	0 – 60%	30 – 100%	-
2. Καταθέσεις και Μέσα Χρηματαγοράς	0 – 30%	0 – 30%	0 – 30%	100%
Αναπτυξιακές Επενδύσεις:				
3. Εισηγμένες Μετοχές	40 – 80%	30 – 60%	0 – 30%	-
4. Ακίνητη Περιουσία	0 – 10%	0 – 10%	0 – 10%	-
5. Εναλλακτικές Επενδύσεις *	0 – 25%	0 – 25%	0 – 25%	-

* Περιλαμβάνει επενδύσεις όπως είναι τα ταμεία αντιστάθμισης κινδύνου (hedge funds) και ιδιωτικών κεφαλαίων (private equity) που δεν εμπίπτουν σε μια από τις επενδυτικές κατηγορίες 1-4.

Τηρουμένων των ποσοστών που αναφέρονται πιο πάνω, διατηρούμε το δικαίωμα να διαμορφώνουμε τη σύνθεση των Ταμείων κατά τρόπο που κρίνουμε ότι εξυπηρετεί καλύτερα τους επενδυτικούς τους στόχους. Στην περίπτωση των Opportunity Pension Fund και Balanced Pension Fund, διατηρούμε το δικαίωμα να μειώσουμε την έκθεση σε εισηγμένες μετοχές κάτω από το ελάχιστο ποσοστό όταν διαβλέπουμε έντονη ή/και παρατεταμένη αστάθεια στις κεφαλαιαγορές.

Ποιές είναι οι ιστορικές αποδόσεις των Συνταξιοδοτικών Επενδυτικών Ταμείων;

Για τα τέσσερα Ταμεία ομαδικών συνταξιοδοτικών σχεδίων που διατηρούμε σήμερα οι αποδόσεις από τη σύσταση βρίσκονται αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.universallife.com.cy.

Ποιοί είναι οι κυριότεροι κίνδυνοι που συνδέονται με την επένδυση στα Συνταξιοδοτικά Επενδυτικά Ταμεία;

Τα Ταμεία που διατηρεί σήμερα η Εταιρεία αλλά και το συνταξιοδοτικό Σχέδιο με το οποίο συνδέονται δεν παρέχουν οποιοσδήποτε εγγυημένες αποδόσεις ή ωφελήματα. Η αξία των επενδύσεων των Ταμείων μπορεί να αυξηθεί αλλά και να μειωθεί και οι προηγούμενες αποδόσεις των Ταμείων δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να αποτελέσουν κριτήριο για μελλοντικές αποδόσεις. Οι αξίες στο μέλλον είναι άμεσα συνδεδεμένες με την επιλογή των ποσοστών κατανομής των επενδύσεων Συνεισφορών στα Ταμεία. Σαν γενική αρχή όσο πιο μεγάλος ο βαθμός επικινδυνότητας ενός Ταμείου τόσο ψηλότερη είναι η αναμενόμενη απόδοση μακροπρόθεσμα αλλά και αντίστοιχα ψηλότερη η διακύμανση της αξίας σε πιο βραχυπρόθεσμο ορίζοντα.

Συνοπτικά οι γενικές κατηγορίες κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο κάτοχος Μονάδων στα Ταμεία είναι οι ακόλουθοι:

Κίνδυνος αγοράς – Αφορά τον κίνδυνο πτώσης των τιμών επενδύσεων που διατηρεί το Ταμείο λόγω μεταβολών μεταξύ άλλων στις συνθήκες των κεφαλαιαγορών, της οικονομίας, της πολιτικής κατάστασης ή του εποπτικού πλαισίου ή λόγω τοπικών, περιφερειακών ή διεθνών συμβάντων όπως πόλεμοι, τρομοκρατικές ενέργειες, φυσικές καταστροφές, πανδημίες, κλπ. Ο κίνδυνος αγοράς διαχωρίζεται σε διάφορες υποκατηγορίες όπως κίνδυνος χώρας, συναλλαγματικός, πιστωτικός, επιτοκιακός, κλπ. και εκδηλώνεται τόσο σε βραχυπρόθεσμο όσο και σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα αν υφίσταται παρατεταμένη πτώση των αγορών.

Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου – Αφορά τον κίνδυνο που απορρέει από την αδυναμία του αντισυμβαλλομένου να εκπληρώσει τους όρους της σύμβασης. Σε επίπεδο συγκεκριμένης επένδυσης αυτός μπορεί να αφορά π.χ. την αδυναμία έγκαιρου διακανονισμού αγοραπωλησίας σε εξωχρηματοπιστηριακούς τίτλους. Σε επίπεδο χαρτοφυλακίου μπορεί να αφορά την αδυναμία εξωτερικού διαχειριστή ή θεματοφύλακα να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του ενώ σε επίπεδο Ταμείου αδυναμία της ίδιας της Εταιρείας να καταβάλει τα ωφελήματα που απορρέουν από το Σχέδιο.

Κίνδυνος Ρευστότητας – Αφορά τον κίνδυνο που απορρέει από την αδυναμία ρευστοποίησης στοιχείων του ενεργητικού του Ταμείου με λογικό κόστος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Αυτός μπορεί να προκύψει μεταξύ άλλων λόγω επιδείνωσης στη ρευστότητα των αγορών στις οποίες είναι επενδυμένο το Ταμείο καθώς και από μεγάλες εξαγορές Μονάδων σε σχέση με το συνολικό ενεργητικό του Ταμείου.

Λειτουργικός Κίνδυνος - Ο κίνδυνος εμφάνισης ζημιών για το Ταμείο που ενδέχεται να προκύψει από ανεπαρκείς εσωτερικές διαδικασίες και αδυναμίες όσον αφορά το προσωπικό και τα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας ή από εξωτερικούς παράγοντες.

Ποια είναι η διαδικασία διαχείρισης των επενδύσεων των Ταμείων;

Για τη διαχείριση των επενδύσεων των Ταμείων η Εταιρεία διατηρεί Επενδυτική Επιτροπή αποτελούμενη από επαρκώς καταρτισμένα μέλη. Η Επιτροπή η οποία συνέρχεται τακτικά υποβοηθείται στο έργο της από μόνιμο προσωπικό της Εταιρείας επιφορτισμένο με την παρακολούθηση των αγορών και της πορείας των Ταμείων. Η Επιτροπή έχει την ευχέρεια να διορίζει κατόπιν διαδικασίας επιλογής έναν ή περισσότερους εξωτερικούς διαχειριστές επενδύσεων είτε ανά κατηγορία επένδυσης είτε ανά Ταμείο και να προβαίνει σε τοποθετήσεις είτε άμεσα σε συγκεκριμένους τίτλους κινητών αξιών ή/και ακινήτων είτε έμμεσα μέσω της απόκτησης μεριδίων σε συλλογικά επενδυτικά ταμεία τρίτων.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της η Επενδυτική Επιτροπή ακολουθεί τη αρχή του "συνετού επενδυτή" η οποία προβλέπει μεταξύ άλλων τη διενέργεια επενδύσεων με γνώμονα:

- την ασφάλεια και ποιότητα των περιουσιακών στοιχείων ως επίσης και την καλύτερη δυνατή απόδοση σε επίπεδο Ταμείου

- τη διασφάλιση ικανοποιητικού βαθμού διασποράς επενδύσεων και ελαχιστοποίησης επενδυτικών κινδύνων τόσο σε σχέση με τις κατηγορίες των επενδύσεων, όσο και σε σχέση με τους εκδότες των επενδυτικών μέσων
- τη διασφάλιση της ρευστότητας ώστε να καθίσταται εφικτή η καταβολή των συνδεδεμένων ωφελημάτων
- το καλύτερο συμφέρον των δικαιούχων στις περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Ποιές είναι οι επιτρεπόμενες επενδύσεις των Ταμείων;

Οι γενικές κατηγορίες και τα ποσοστιαία όρια επενδύσεων του κάθε Ταμείου καθορίζονται από την επενδυτική του πολιτική όπως περιγράφεται πιο πάνω. Παράλληλα η σύνθεση των Ταμείων οφείλει να συμμορφώνεται με τις πρόνοιες των σχετικών εποπτικών οδηγιών οι οποίες είναι αναρτημένες στο σύνδεσμο http://mof.gov.cy/assets/modules/wnp/articles/201702/222/editor/1_2017.pdf

Συνοπτικά οι εν λόγω εποπτικές οδηγίες απαγορεύουν την επένδυση σε μέσα πέραν των πιο κάτω:

- μετοχικούς τίτλους εισηγμένους σε ρυθμιζόμενη αγορά καθώς και μη εισηγμένους
- ομόλογα και χρεόγραφα
- μετρητά, καταθέσεις, γραμμάτια και μέσα χρηματαγοράς
- τίτλους παραγωγών
- ακίνητα
- μερίδια σε συλλογικά επενδυτικά ταμεία τα οποία τηρούν τους πιο πάνω περιορισμούς ως προς τα είδη επενδύσεων που κατέχουν.

Οι κατεχόμενες κινητές αξίες οφείλουν να είναι εύκολα ρευστοποιήσιμες μέσα σε επτά εργάσιμες ημέρες σε τιμή ίση κατ' ελάχιστο με το 95% της τρέχουσας αγοραίας αξίας.

Όσον αφορά ποσοστιαία όρια πάνω στο συνολικό ενεργητικό του κάθε Ταμείου οι εποπτικές οδηγίες προνοούν μεταξύ άλλων μέγιστη έκθεση:

- 20% ανά αντισυμβαλλόμενο (δεν ισχύει αν αφορά κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή τις ΗΠΑ, Ιαπωνία, Καναδά και Αυστραλία)
- 10% ανά ακίνητο
- 10% ανά συλλογικό επενδυτικό ταμείο και 30% συνολικά (δεν ισχύει αν το ταμείο εμπίπτει στην οδηγία ΟΣΕΚΑ 2014/91/ΕΕ)
- 10% συνολικά για μη εισηγμένους τίτλους.

Πότε και πώς γίνεται η αποτίμηση των στοιχείων ενεργητικού των Ταμείων;

Η αποτίμηση των στοιχείων ενεργητικού του κάθε Ταμείου διενεργείται κάθε **Ημερομηνία Εκτίμησης** η οποία πραγματοποιείται κατ' ελάχιστο την τελευταία εργάσιμη ημέρα του κάθε μήνα. Για κάθε κατηγορία επένδυσης εφαρμόζονται κοινά αποδεκτές μεθοδολογίες αποτίμησης με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα, με στόχο πάντοτε τη δίκαιη αποτίμηση της αξίας του Ταμείου.

Σε γενικές γραμμές στοιχεία ενεργητικού εισηγμένα σε ρυθμιζόμενη αγορά (π.χ. εισηγμένες μετοχές, ομόλογα, χρεόγραφα) αποτιμούνται με βάση τη μέση τιμή κλεισίματος των συναλλαγών κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης (ή την τελευταία διαθέσιμη αν δεν υπήρχαν συναλλαγές την ημέρα εκείνη). Επενδύσεις σε μη εισηγμένους τίτλους αποτιμούνται στην εκτιμημένη εύλογη αξία τους που υπολογίζεται χρησιμοποιώντας αναγνωρισμένα μοντέλα και δείκτες αποτίμησης. Για συλλογικές επενδύσεις λαμβάνεται πάντα η καθαρή αξία ενεργητικού κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης. Τέλος για τις υπόλοιπες επενδύσεις συμπεριλαμβανομένης και ακίνητης περιουσίας λαμβάνεται υπόψη η δίκαιη και λογική αξία τους με βάση κοινά αποδεκτές μεθόδους αποτίμησης αφού ληφθεί κατάλληλη πρόνοια για δικαιώματα οικονομικών δοσοληψιών και άλλες σχετικές υποχρεώσεις.

Πώς καθορίζονται οι τιμές των Μονάδων;

- Τιμή Εξαργύρωσης (Bid Price)** - Η Τιμή Εξαργύρωσης των Μονάδων του Ταμείου, στρογγυλεμένη προς τα κάτω στο πλησιέστερο σεντ είναι το ποσό που προκύπτει από τη διαίρεση της αξίας των στοιχείων ενεργητικού του με το συνολικό αριθμό των Μονάδων σε κυκλοφορία αφού προηγουμένως αφαιρεθεί το ποσό που αναλογεί για κάλυψη των διαχειριστικών εξόδων ή άλλων επιβαρύνσεων όπως αναφέρεται πιο κάτω.
- Τιμή Προσφοράς (Offer Price)** - Η Τιμή Προσφοράς θα ισούται με την Τιμή Εξαργύρωσης.

Πότε δημιουργούνται ή ακυρώνονται Μονάδες στα Ταμεία;

Η δημιουργία και ακύρωση Μονάδων των Ταμείων επιτρέπεται μόνο κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης. Οποτεδήποτε προστίθενται ποσά στο κάθε Ταμείο (εκτός από αυτά που αναφέρονται πιο κάτω), δημιουργείται ένα σύνολο Μονάδων ίσης αξίας προς τα προστιθέμενα ποσά με βάση την Τιμή Προσφοράς που προκύπτει κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης. Οποτεδήποτε ακυρώνονται Μονάδες από το κάθε Ταμείο, αποσύρεται ποσό

ίσης αξίας προς τις Μονάδες που ακυρώνονται με βάση την Τιμή Εξαργύρωσης που προκύπτει κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης.

Τι εισοδήματα από επενδύσεις πιστώνονται στα Ταμεία;

Το κάθε Ταμείο πιστώνεται με όλους τους τόκους, μερίσματα, ενοίκια και άλλα εισοδήματα που λαμβάνονται από την Εταιρεία για τις επενδύσεις του Ταμείου αφού αφαιρεθούν όλοι οι φόροι, εισφορές και άλλα έξοδα που αφορούν τα εισοδήματα αυτά.

Τι έξοδα επωμίζεται το κάθε Ταμείο;

Για την κάλυψη των **διαχειριστικών εξόδων** του Ταμείου, η Εταιρεία δικαιούται να αφαιρεί και να κατακρατεί απόλυτα ένα ποσό το οποίο αφαιρείται από το Ταμείο σε κάθε Ημερομηνία Εκτίμησης. Τα εκάστοτε ισχύοντα ποσοστά διαχειριστικών εξόδων αναγράφονται στους Κανονισμούς Συμβολαίου που αποτελεί παράρτημα του Συμβολαίου.

Επιπρόσθετα, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρεί από το κάθε Ταμείο **άλλα συναφή έξοδα** όπως είναι για παράδειγμα τυχόν φόροι και εισφορές που προνοεί οποιαδήποτε νομοθεσία και σχετίζονται με τις Συνεισφορές μελών ή κινητές αξίες και ακίνητα που ανήκουν στο ενεργητικό του Ταμείου, μεσιτικά και άλλα έξοδα που συνεπάγεται η αγορά και πώληση επενδύσεων, χρεώσεις θεματοφυλακής κινητών αξιών, έξοδα συντήρησης και εκτίμησης κατεχόμενων ακινήτων, κλπ. Οι αφαιρέσεις γίνονται κατά την ημερομηνία που τα ποσά αυτά καθίστανται πληρωτέα.

Όλες οι πιο πάνω αφαιρέσεις για έξοδα, φόρους και επιβαρύνσεις μειώνουν την αξία του ενεργητικού του Ταμείου και κατ' επέκταση την αξία των αντίστοιχων Μονάδων που είναι πιστωμένες στο Λογαριασμό του κάθε Μέλους.

Πότε μπορεί να τερματιστεί η λειτουργία ενός Ταμείου;

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα τερματισμού λειτουργίας ενός Ταμείου σε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω περιπτώσεις:

- αν κρίνει οικονομικά ασύμφορη τη συνέχιση λειτουργίας του
- αν προσφέρει άλλο Ταμείο ή Ταμεία που κατά την κρίση της αντιπροσωπεύουν ικανοποιητική εναλλακτική επιλογή
- στην περίπτωση όπου το Ταμείο επενδύει εξ'ολοκλήρου σε συλλογικό επενδυτικό ταμείο τρίτου εξωτερικού διαχειριστή και ο διαχειριστής αποφασίσει όπως τερματίσει την λειτουργία του εν λόγω Ταμείου ή η Εταιρεία αποφασίσει να διακόψει τη σχέση με τον εν λόγω εξωτερικό διαχειριστή.

Στην περίπτωση τερματισμού ενός Ταμείου, η Εταιρεία θα παράσχει εύλογη προειδοποίηση στους επηρεαζόμενους που δεν θα είναι μικρότερη των 30 ημερών ώστε να έχουν τη δυνατότητα μεταφοράς των Μονάδων τους σε άλλο κατάλληλο Ταμείο ή Ταμεία της Εταιρείας.

ΜΟΝΑΔΕΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Σε αυτό το μέρος γίνεται περιγραφή του τρόπου δημιουργίας και ακύρωσης Μονάδων.

Ποιές τιμές χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία και ακύρωση Μονάδων;

Η λειτουργία του Συμβολαίου προϋποθέτει τις δύο πιο κάτω αρχές που εφαρμόζονται για τη δημιουργία (πίστωση) και την ακύρωση (χρέωση) Μονάδων:

- Για τη **δημιουργία** Μονάδων χρησιμοποιούνται **Τιμές Προσφοράς** των Ταμείων ενώ για την **ακύρωση** Μονάδων χρησιμοποιούνται **Τιμές Εξαργύρωσης** (εξαίρεση αποτελεί η δημιουργία Μονάδων που μεταφέρονται από Ταμείο σε Ταμείο όπως εξηγείται στη συνέχεια).
- Μονάδες δημιουργούνται και ακυρώνονται χρησιμοποιώντας αντίστοιχα τις Τιμές Προσφοράς και Εξαργύρωσης που καθορίζονται κατά **την εκτίμηση των Ταμείων που ακολουθεί** την ημερομηνία πίστωσης ή χρέωσης οποιωνδήποτε ποσών στο Συμβόλαιο.

Πώς δημιουργούνται οι Μονάδες που πιστώνονται στο Λογαριασμό Μέλους;

Η κύρια πηγή πίστωσης Μονάδων στο Συμβόλαιο είναι οι περιοδικές Συνεισφορές όπως αναφέρεται πιο πάνω στο μέρος "Συνεισφορές - Φοροαπαλλαγή". Το Ποσό Επένδυσης κατανέμεται στα διάφορα Ταμεία βάσει των Ποσοστών Κατανομής που έχουν επιλεγεί και που ισχύουν κατά την ημερομηνία πίστωσης των Μονάδων. Το Ποσό Επένδυσης ανά Ταμείο διαιρείται με την Τιμή Προσφοράς και το αποτέλεσμα αντιπροσωπεύει τον αριθμό των Μονάδων για το συγκεκριμένο Ταμείο που πιστώνεται στον αντίστοιχο Λογαριασμό Μέλους. Ο τρόπος δημιουργίας Μονάδων είναι ο ίδιος τόσο για Συνεισφορές περιοδικής καταβολής όσο και για οποιεσδήποτε προαιρετικής εφάπαξ Συνεισφοράς (δείτε μέρος "Επιλογές").

Για ποιό σκοπό ακυρώνονται Μονάδες του Συμβολαίου;

Ακυρώσεις Μονάδων γίνονται όταν ο Λογαριασμός Μέλους εξαργυρωθεί μερικώς ή πλήρως ή όταν γίνεται μεταφορά Μονάδων (όπως αυτά εξηγούνται στο μέρος του ενημερωτικού δελτίου “Τροποποιήσεις”).

Ακύρωση γίνεται επίσης για σκοπούς αφαίρεσης των χρεώσεων Συμβολαίου που αναφέρονται πιο πάνω. Η αφαίρεση γίνεται κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης που ακολουθεί τη μηνιαία επέτειο του Συμβολαίου μέσω της ακύρωσης του αντίστοιχου αριθμού Μονάδων που αναλογούν στο εκάστοτε Μέλος.

Πότε μπορεί να ανασταλεί η πίστωση / ακύρωση Μονάδων;

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον κρίνεται ότι αυτό είναι προς το καλώς νοούμενο συμφέρον των Μελών που συμμετέχουν, έχουμε το δικαίωμα να αναστείλουμε προσωρινά τον υπολογισμό της τιμής ενός ή περισσότερων Ταμείων καθώς και την πίστωση ή αφαίρεση Μονάδων και την καταβολή ωφελημάτων. Σε μια τέτοια περίπτωση, η Εταιρεία θα τηρεί ενήμερα τα επηρεαζόμενα Μέλη. Η διάρκεια της αναστολής θα είναι η ελάχιστη δυνατή και η άρση της θα λάβει χώρα μόλις παύσουν να ισχύουν οι εξαιρετικές συνθήκες οι οποίες την έχουν προκαλέσει, με μέγιστη περίοδο έξι μηνών.

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Στο μέρος αυτό αναφέρονται οι δυνατές τροποποιήσεις τις οποίες οι συμμετέχοντες στο Σχέδιο μπορούν να εξασκήσουν.

Με ποιόν τρόπο μπορεί να τροποποιηθεί η επένδυση του Λογαριασμού ενός Μέλους;

Παρέχονται δύο βασικές επιλογές που επιτρέπουν στο κάθε Μέλος να τροποποιήσει την κατανομή του Λογαριασμού του στα Ταμεία. Αυτές είναι:

- **Διαφοροποίηση ποσοστών κατανομής μελλοντικών Συνεισφορών.** Η εξάσκηση της επιλογής αυτής γίνεται μέχρι ενός μέγιστου επιτρεπόμενου αριθμού ανά έτος όπως αναφέρεται στους Κανονισμούς Συμβολαίου. Η τροποποίηση θα ισχύει από την Ημερομηνία Εκτίμησης που ακολουθεί την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής γραπτής αίτησης.
- **Μεταφορά υφιστάμενων Μονάδων μεταξύ Ταμείων.** Η μεταφορά γίνεται πάντοτε με Τιμές Εξαργύρωσης τόσο για τις Μονάδες που θα μεταφερθούν όσο και γι’ αυτές που θα δημιουργηθούν. Η επιλογή μπορεί να εξασκηθεί σε τέτοια χρονικά διαστήματα που καθορίζει η Εταιρεία στους Κανονισμούς Συμβολαίου. Οι Μονάδες θα μεταφέρονται χρησιμοποιώντας την Τιμή Εξαργύρωσης του Ταμείου η οποία υπολογίζεται κατά την Ημερομηνία Εκτίμησης που ακολουθεί την ημερομηνία που παραλαμβάνουμε την αίτηση για μεταφορά. Ο αριθμός των Μονάδων που θα καταχωρηθεί στα νέα Ταμεία θα είναι η αξία του αριθμού των Μονάδων που θα μεταφερθούν, διαιρεμένη με την Τιμή Εξαργύρωσης του κάθε Ταμείου. Η επιλογή αυτή χρεώνεται με έξοδα μεταφοράς που καθορίζει η Εταιρεία όπως αυτά αναγράφονται στους Κανονισμούς Συμβολαίου και αφαιρούνται από το ποσό που μεταφέρεται πριν δημιουργηθούν οι Μονάδες στο Ταμείο ή Ταμεία προορισμού. Μεταφορά Μονάδων μπορεί να γίνει από ένα ή περισσότερα Ταμεία σε ένα ή περισσότερα Ταμεία.

Μπορεί να καταβληθεί επιπλέον εφάπαξ Συνεισφορά;

Αν ο Ιδιοκτήτης ή το Μέλος επιθυμεί, μπορεί να προσθέσει Εφάπαξ Συνεισφορά στο Λογαριασμό του Μέλους με ελάχιστο ποσό όπως αναγράφεται στους Κανονισμούς Συμβολαίου. Η εφάπαξ Συνεισφορά θα επενδύεται με βάση την Ημερομηνία Εκτίμησης που ακολουθεί την ημερομηνία πληρωμής της.

Τι συνεπάγεται η μετατροπή Λογαριασμού Μέλους σε Αδρανή;

Αν αυτό επιτρέπεται από την Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό, ένας Λογαριασμός Μέλους μπορεί να μετατραπεί σε Αδρανή. Στην περίπτωση αυτή δεν καταβάλλονται άλλες Συνεισφορές στο Λογαριασμό του Μέλους. Οποιοσδήποτε χρεώσεις θα συνεχίσουν να αποκόπτονται. Το Μέλος μπορεί να ζητήσει καταβολή του ωφελήματος που του αναλογεί εφόσον προηγηθεί λήξη συμμετοχής του όπως αυτή ορίζεται στους Όρους Συμβολαίου. Κατά τη διάρκεια που ένας Λογαριασμός είναι Αδρανής, επιτρέπονται οι Επιπρόσθετες εφάπαξ Συνεισφορές. Ένας Αδρανής Λογαριασμός μπορεί να μετατραπεί και πάλι σε Ενεργό Λογαριασμό, δηλαδή να πληρώνονται κανονικά οι Συνεισφορές, μετά από σχετικό αίτημα προς την Εταιρεία και γραπτή αποδοχή του. Η ενεργοποίηση Αδρανούς Λογαριασμού χρεώνεται με έξοδα που καθορίζει η Εταιρεία στους Κανονισμούς Συμβολαίου.

Είναι δυνατή η μεταφορά Μέλους από ή προς άλλο συνταξιοδοτικό σχέδιο / ταμείο;

Το κάθε Μέλος έχει το δικαίωμα να μεταφέρει σε αυτό το Σχέδιο, την αξία του ωφελήματος του όπως αυτή καθορίζεται σε σχέση με την Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό που διατηρεί σε άλλο Συνταξιοδοτικό Σχέδιο. Με τον ίδιο τρόπο μπορεί να μεταφέρει από αυτό το Σχέδιο σε άλλο.

Μπορεί να γίνει εξαργύρωση Μονάδων για Ειδικούς Λόγους;

Αν αυτό επιτρέπεται από την Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό, τότε το Μέλος, μετά από σχετική επιβεβαίωση από τον Ιδιοκτήτη, μπορεί να εξαργυρώσει Μονάδες από τον Λογαριασμό του. Οι Μονάδες

εξαργυρώνονται με την Τιμή Εξαργύρωσης που υπολογίζεται την Ημερομηνία Εκτίμησης που ακολουθεί τη σχετική Αίτηση.

ΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ

Στο μέρος αυτό αναφέρονται τα έγγραφα που αποτελούν το Συμβόλαιο, το εφαρμοστέο δίκαιο που το διέπει και οι τρόποι τερματισμού του.

Από τι αποτελείται το Συμβόλαιο;

Το Συμβόλαιο αποτελείται από τα πιο κάτω έντυπα:

- 1) Πίνακας Συμβολαίου
- 2) Μητρώο Μελών
- 3) Αίτηση και όλα τα απαιτούμενα έντυπα που χρειάζονται για τη σύναψη του Συμβολαίου ή την ένταξη Μέλους
- 4) Πιστοποιητικό Συμμετοχής
- 5) Όροι Συμβολαίου
- 6) Κανονισμοί Συμβολαίου
- 7) Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό. Το έγγραφο αυτό αποτελεί τη συμφωνία μεταξύ του Ιδιοκτήτη και των Μελών.

Σε περίπτωση που τα πιο πάνω παρουσιάζουν αντιφατικές πληροφορίες, τότε θα ισχύουν με τη σειρά που εμφανίζονται.

Ποιό είναι το εφαρμοστέο δίκαιο και το νόμισμα του Συμβολαίου;

Το Συμβόλαιο εμπίπτει στον "Κλάδο Διαχείρισης Ομαδικών Συνταξιοδοτικών Κεφαλαίων ή Ταμείων" (Κλάδος 7) του "Περί της Ασκήσεως Ασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων" Νόμου. Το Συμβόλαιο διέπεται από το Κυπριακό Δίκαιο και ερμηνεύεται σύμφωνα με αυτό. Αρμόδια για πιθανές διαφορές είναι τα δικαστήρια της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Όλα τα ποσά που θα είναι πληρωτέα με βάση αυτό το Συμβόλαιο, πληρώνονται με το εκάστοτε επίσημο νόμισμα της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Με ποιούς τρόπους μπορεί να τερματιστεί το Συμβόλαιο;

Ο Ιδιοκτήτης έχει το δικαίωμα τερματισμού του Συμβολαίου οποτεδήποτε. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει η Εταιρεία να ενημερωθεί γραπτώς, τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν την ημερομηνία τερματισμού. Τα πληρωτέα ωφελήματα είναι η αξία εξαγοράς του Συμβολαίου τη στιγμή του τερματισμού.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΜΕΛΟΥΣ

Στο μέρος αυτό αναφέρονται το δικαίωμα ένταξης στο Συμβόλαιο καθώς και οι όροι για έναρξη και λήξη συμμετοχής Μέλους.

Ποιος έχει δικαίωμα ένταξης στο Συμβόλαιο;

Τα κριτήρια ένταξης καθορίζονται στην Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό, με ελάχιστο κριτήριο ως εξής:

- Στην περίπτωση σχέσης εργοδότη / εργοδοτούμενου, το Μέλος/υπάλληλος πρέπει να είναι καταχωρημένο στην κατάσταση μισθοδοσίας του εργοδότη.
- Στην περίπτωση επαγγελματικού συνδέσμου ή συντεχνίας, το Μέλος πρέπει να είναι επίσημα μέλος στο συγκεκριμένο σύνδεσμο ή την συντεχνία.

Πότε ξεκινά η συμμετοχή ενός Μέλους;

Η έναρξη συμμετοχής του Μέλους γίνεται με τη συμπλήρωση και υποβολή της Αίτησης συμμετοχής, την καταβολή της πρώτης Συνεισφοράς και την αποδοχή της από εμάς. Η συμμετοχή επιβεβαιώνεται με την έκδοση Πιστοποιητικού.

Πότε τερματίζεται η συμμετοχή ενός Μέλους;

Η λήξη συμμετοχής ενός Μέλους επέρχεται ως αποτέλεσμα των πιο κάτω, οποιαδήποτε από αυτές προκύψει πρώτη:

- 1) Η ημερομηνία κανονικής αφυπηρέτησης του Μέλους, όπως αυτή ορίζεται στην Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό
- 2) Η ημερομηνία πρόωρης αφυπηρέτησης του Μέλους για λόγους υγείας, όπως αυτό ορίζεται στην Επαγγελματική Συμφωνία / Καταστατικό
- 3) Η ημερομηνία θανάτου του Μέλους
- 4) Η ημερομηνία αποχώρησης του Μέλους από την εταιρεία στην οποία εργάζεται ή τον επαγγελματικό σύνδεσμο στον οποίο είναι μέλος
- 5) Η ημερομηνία μεταφοράς σε άλλο σχέδιο ή ταμείο

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το πρώτο σημείο επαφής σε περίπτωση που ο κάτοχος του συμβολαίου ή οποιοδήποτε Μέλος του ομαδικού συνταξιοδοτικού σχεδίου δεν είναι ικανοποιημένο με κάποια από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία, θα πρέπει να είναι ο Ασφαλιστικός του Διαμεσολαβητής ή τα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.

Παράλληλα η Εταιρεία έχει υιοθετήσει διαδικασία υποβολής παραπόνων με βάση την οποία ο κάτοχος του συμβολαίου μπορεί να υποβάλει επίσημο παράπονο. Περισσότερες λεπτομέρειες περιγράφονται στην Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων (Αιτιάσεων), η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα www.universallife.com.cy. Εναλλακτικά μπορεί να προμηθευτεί αντίγραφο της Πολιτικής Διαχείρισης και Διαδικασίας Υποβολής Παραπόνων από τον Ασφαλιστικό του Διαμεσολαβητή.