

## ИНФОРМАЦИЯ СЪГЛАСНО РАЗПОРЕДБИТЕ НА КОДЕКСА ЗА ЗАСТРАХОВАНЕТО

**Застраховател: AIG Europe S.A.** е застрахователно дружество под номер В 218806 в Търговския регистър на Люксембург. AIG Europe S.A. е с адрес на управление 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Люксембург и притежава регистрационен номер по ДДС LU30100608.

AIG Europe S.A. е упълномощена от Люксембургското министерство на финансите и се контролира от Commissariat aux Assurances 11 rue Robert Stumper, L-2557 Люксембург, Великото херцогство Люксембург. AIG Europe S.A. притежава напълно внесен регистриран капитал в размер на 2 124,9 милиона евро и контролира **AIG Europe SA – Ирландски клон**, с регистриран офис на 30 North Wall Quay, Дъблин 1, Ирландия. AIG Europe S.A. всяка година издава и публикува своя годишен доклад за платежоспособност и финансово състояние на своя уебсайт: <https://www.aig.lu/en/home/about-aig/financials>.

AIG Europe S.A. извършва своята застрахователна дейност на територията на Република България въз основа на Свободата за предоставяне на услуги чрез своя клон в Ирландия.

**Титуляр на групова полица:** AIG Europe S.A. е издала застрахователна полица на **Mastercard Europe SA** като притежател на групова полица, съгласно която вие, като Притежател на карта Mastercard, имате предимствата на покритието, описано по-долу в Общите условия за защита на покупките и Документа с информация за застрахователния продукт.

### Какво можете да направите, ако не сте удовлетворени от нашите услуги?

Застрахователят се стреми да ви осигури висококачествени услуги по всяко време. Ако считате, че не сте получили висококачествена услуга или ако искате да направите запитване относно вашата Застраховка, се свържете с AIG Europe SA – Офис на ирландския клон чрез техния администратор Accenture International Limited – адрес: Accenture International Limited, ул. „Николай Хайтов“ № 3Б, София, България 1113 или по телефона на: 00800 2100647 / +44 1212 340588 или изпратете имейл до: [BG.MCClaims@aig.com](mailto:BG.MCClaims@aig.com).

Тъй като AIG Europe S.A. е застрахователна компания, намираща се в Люксембург, жалбоподателите, които са физически лица, действащи извън професионалното си качество, могат също, в допълнение към процедурата за подаване на жалба, посочена по-горе, ако не са доволни от отговора на AIG Europe SA – Офис на ирландския клон или при липса на отговор след 90 дни:

- да подадат жалбата до нашия централен офис, като пишат до AIG Europe SA “Service Reclamations Niveau Direction” 35D Avenue JF Kennedy L – 1855 Люксембург – Великото херцогство Люксембург или по имейл до [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com);
- да се свържат с един от посредническите органи на Люксембург, чиито данни за контакт са налични на уебсайта на AIG Europe S.A.: <http://www.aig.lu/>: или
- да подадат искане за процес на „извънсъдебно разрешаване“ до Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA), като пишат на адрес CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Люксембург, Велико херцогство Люксембург, по факс на +352 22 69 10, по имейл до [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) или онлайн чрез уебсайта на CAA: <http://www.caa.lu>.

Застрахователят ще потвърди жалбата в рамките на 5 работни дни от получаването ѝ, ще информира жалбоподателя за напредъка и ще даде отговор в рамките на 30 дни.

Ако вашето запитване/жалба се отнася до това какво обезщетение е определено по ваш иск, Застрахователят ще ви предостави писмено информация за фактическото и правно основание за решението по иска в рамките на 7 дни.

В случай на Застрахователно събитие трябва да уведомите Администратора, като се обадите на 00800 2100647 / +44 1212 340588 или изпратите имейл до [BG.MCClaims@aig.com](mailto:BG.MCClaims@aig.com), за да подадете иск (работно време понеделник-петък от 9:00 до 17:00 ч.) възможно най-скоро. Можете също така да подадете иск, като изпратите документацията по пощата до администратора, на следния адрес: Accenture International Limited, ул. Николай Хайтов 3Б, София, България 1113.

След получаване на известие за иск, вие ще получите инструкции от Застрахователя или администратора да предоставите доказателство, като например предоставяне на фактура за покупка на застрахованата стока или еквивалентен документ и доказателство за покупка с картата. Ще разполагате със 120 дни да предоставите необходимото доказателство, посочено в инструкциите. След получаване на всички искани доказателства Застрахователят ще вземе решение по иска в рамките на 5 работни дни.

На територията на Република България споровете, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, могат да се решават извънсъдебно в процедури за алтернативно разрешаване на спорове (АРС) пред Секторна помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите или чрез медиация.

Без да се засяга горното, ако жалбоподателят остане неудовлетворен от нашия отговор на жалба, можете да се обърнете към Комисията за финансов надзор („КФН“). Данните за контакт с КФН са: адрес: ул. „Будапеща“ №16, София 1000, имейл: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg); уебсайт: <http://www.fsc.bg/bg/za-potrebitelya/zhalbi/>. Ако отправите запитване до КФН, това няма да засегне правата ви да предприемете правни действия срещу нас, нито да сезирате други компетентни органи.

### **Предоставяне на съвет**

Застрахователят не предоставя съвет съгласно чл. 234, ал. 1, точка 7 от Кодекса за застраховането.

### **Законодателство, отнасящо се за Застрахователния договор**

Законът, отнасящ се за вашето застраховане, е българският закон.

### **Плащане на премии**

Застрахователната премия се заплаща от Mastercard Europe S.A. като титуляр на групова полица и няма разходи, приложими за вас (независимо дали преки или непреки) във връзка с тази застраховка.

### **Документи по полицата**

Настоящата информация съгласно разпоредбите на Кодекса за застраховането, Общите условия за защита на покупките и Документа с информация за застрахователния продукт ще ви бъдат предоставени на хартия или на друг траен носител.