

ПРЕДВАРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

Молим всички ползватели на застрахователни услуги в „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД да обърнат внимание и да се запознаят подробно преди сключване на застрахователен договор със следната информация, която нашето дружество предоставя на основание чл. 324, 325, 325а, 326 и 333 от Кодекса за застраховането:

I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ по чл. 324 от Кодекса за застраховането:

1. „Дженерали Застраховане“ АД е застрахователно дружество със седалище и адрес на управление в Република България, гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 68, ЕИК 030269049 и притежава лиценз за извършване на застрахователна дейност – Решение №1 на Националния съвет по застраховане от 26.03.1998 г. „Дженерали Застраховане“ АД е част от Група Дженерали, вписана под № 26 в Регистъра на застрахователните групи към Института за надзор на застрахователни компании (IVASS) в Италия.

2. Подробна информация за предлаганите от дружеството застрахователни продукти и услуги можете да намерите на нашата интернет страница: generalibg.com На този сайт ще намерите и информация относно доклада за платежоспособността и финансовото състояние на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД.

3. Ползвателите на застрахователни услуги могат да подават жалби/сигнали по повод решения или действия от страна на Дружеството, във връзка с предявени претенции за изплащане на застрахователни обезщетения както следва:

- в писмена форма - на хартиен носител, който се изпраща по поща или чрез куриер;
- в устна форма, чрез телефонно обаждане на телефони *7222, +3592/9267222 разговорите, на които се записват;
- в електронна форма на: customer.support@generalibg.com

Всички постъпили жалби се регистрират в специален регистър на Дружеството. Анонимни сигнали и жалби не се разглеждат. „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД е създадо необходимата организация за бързо и обективно разглеждане и вземане на решение по всяка подадена жалба/сигнал. „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД дава отговор по жалбите/сигнали в следните срокове:

- ✓ За Жалби по претенции за изплащане на застрахователни обезщетения, които касаят размера на обезщетението, срокът е 7 дни от датата на постъпване на жалбата в Дружеството, в съответствие с чл. 108, ал. 6 от Кодекса за застраховането;
 - ✓ За Жалби/Сигнали, вкл. по претенции, касаещи отказ от изплащане на обезщетение и извън случаите от предходната точка, срокът е едномесечен от датата на постъпване на жалбата/сигнала в Дружеството, в съответствие с чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането;
- Подробна информация относно реда за разглеждане на жалби/сигнали от дружеството и правилата за уреждане на претенции по чл. 104, ал. 1 ще намерите на интернет страницата на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД - generalibg.com

4. Българското законодателство дава възможност на ползвателите на застрахователни услуги да подават жалби/сигнали във връзка с тези услуги и до Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и дава възможност за извънсъдебно разглеждане на спорове, като медиация и арбитраж.

5. „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД не предоставя съвет/и относно разпространяваните от него застрахователни продукти. Служителите на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД идентифицират изискванията и потребностите на ползвателите на застрахователни услуги, чрез попълването от последните на въпросник- предложения.

6. При реализиране на директна продажба на застрахователен продукт служителите на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД получават възнаграждение по трудов договор.

II. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ по чл. 325 от Кодекса за застраховането (без застрахователните брокери):

1. Застрахователните посредници на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД притежават Удостоверение за легитимация, издадено от „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД, в което са посочени името и адреса, съответно наименованието, седалището и адреса на управление на застрахователния посредник, обстоятелството, че е застрахователен посредник на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД, регистърът в който е вписан и начинът, по който вписването може да се удостовери.

2. Няма застрахователен посредник, който да притежава пряко или чрез свързани лица повече от 10 на сто от гласовете в Общото събрание или от капитала на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД.

3. Нито „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД, нито неговото предприятие – майка, притежават пряко или чрез свързани лица акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в Общото събрание или от капитала на застрахователен посредник, който извършва дейност на територията на Република България.

4. Редът за подаване на жалби/сигнали срещу действията на застрахователните посредници на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД, както и възможностите за подаване на такива жалби до Комисията за финансов надзор и другите 2 държавни органи и способите за извънсъдебно уреждане на спорове, са същите като при жалби срещу служителите на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД /вижте точки 3 и 4 от Раздел I по-горе/, като срокът, в който „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД извършва проверка, разглежда и дава отговор по жалбата е до един месец от нейното получаване.

5. Застрахователните посредници действат от името и за сметка на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД.

6. Застрахователните посредници, работещи за „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД, нямат право да предлагат продукти и услуги по общо застраховане на други застрахователи.

7. Застрахователни посредници на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД не предоставят съвет/и относно разпространяваните застрахователни продукти. Същите идентифицират изискванията и потребностите на ползвателите на застрахователни услуги чрез попълването от последните на въпросник - предложения.

8. За осъществяването на застрахователно посредничество, застрахователните посредници на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД получават комисионно възнаграждение.

III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ПРОДУКТ по чл. 325а от Кодекса за застраховането:

Както служителите, така и застрахователните посредници на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД:

- ✓ идентифицират изискванията и потребностите на ползвателите на застрахователни услуги чрез попълването на въпросник;
- ✓ предоставят на потребителите на застрахователни услуги Информационен документ за всеки застрахователен продукт.

IV. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ПРОДУКТ по чл. 326 от Кодекса за застраховането:

Спрямо застрахователните договори, сключвани с „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД, се прилага българското законодателство.

V. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПАКЕТНИТЕ ПРОДАЖБИ по чл. 333 от Кодекса за застраховането:

Ако се интересувате от застрахователен продукт, който се предлага заедно с друга услуга или в пакет, ще получите подробна информация от служител в офиса на компанията или от застрахователния посредник за възможността да закупите поотделно различните услуги от пакета, както и описание на всяка от тях, включващо и нейната цена и други разходи по нея. За всякакви въпроси, свързани с тази информация, можете да се обръщате към „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД на телефони: *7222, +3592/9267222 или на e-mail: klienti.bg@generali.com. Тази предварителна информация можете да намерите и на интернет страницата на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД: generali.bg

Управителен съвет на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ“ АД