

1. **Застраховател** – ЗАД „БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“.
2. **Седалище и адрес на управление** – Република България, гр. София, пл. „Позитано“ № 5.
3. **Ред за подаване на жалби** – Всеки ползвател на застрахователни услуги има възможност да подава жалби срещу всяко действие/бездействие на Застрахователя. Жалбата се адресира до Застрахователя, като в същата изрично се посочва подател и номер на полицата/номер на щетата, по която се подава. Редът за разглеждане на жалби е в съответствие с Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правила на ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“ за уреждане на претенции по застрахователни договори, публикувани на интернет страницата на ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“ – www.bulstrad.bg.
4. Всеки ползвател на застрахователни услуги има възможност да подава жалби срещу Застрахователя пред Комисия за финансов надзор, която отговаря за надзора върху застрахователната дейност, на следния адрес: София 1000, ул. „Будапеща“ № 16, както и пред други държавни органи. На разположение на ползвателите на застрахователни услуги са и всички форми за извънсъдебно разглеждане на спорове в Република България; В случай на неразрешен спор със Застрахователя всеки ползвател на застрахователни услуги може да се обърне и към Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество чрез подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите (www.kzp.bg) на следните адреси: гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, тел.: 02/ 9330 588; e-mail: adr.ins@kzp.bg.
5. Застрахователните нужди и потребности на ползвателя на застрахователни услуги се определят въз основа на анализа на нуждите на ползвателя на застрахователни услуги, извършен от Застрахователя/Застрахователния посредник, и получената от ползвателя информация чрез извършения тест за определяне на нуждите и потребностите.
6. Застрахователят предоставя на ползвателя на застрахователни услуги информационен документ за застрахователен продукт.
7. Застрахователят не предоставя съвети за продаваните застрахователни продукти.
8. В достатъчен срок преди сключването на застрахователен договор Застрахователят оповестява съответната информация към ползвателите на застрахователни услуги.
9. Възнаграждението на служителите на Застрахователя във връзка със застрахователния договор е трудово възнаграждение.
10. Възнаграждението на застрахователните посредници е комисионно възнаграждение.
11. При пакетни продажби Застрахователят уведомява за възможността за закупуване на различните компоненти поотделно.
12. Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“ е публикуван на интернет страницата на ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“ – www.bulstrad.bg.
13. Приложим закон е българският закон.