

## ПРЕДВАРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

### ЗА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ В „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД

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: [www.generalibg.com](http://www.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: [klienti.bg@generalibg.com](mailto:klienti.bg@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 - [klienti.generalibg.com](http://klienti.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 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 осъщественото 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](mailto:klienti.bg@generali.com). Тази предварителна информация можете да намерите и на интернет страницата на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД: [www.generali.bg](http://www.generali.bg)**

**Управителен съвет на „ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ” АД**