

Klager

AIG Europe S.A. NUF tar alle klager fra kunder på alvor, og har derfor opprettet en klageprosedyre for å sikre en så rask og rettferdig behandling som mulig. Dersom du skulle ønske å klage, kan du gjøre det på følgende måter:

Klage som ikke gjelder en skadesak:

Kan du enten ta kontakt med din kontaktperson hos oss, eller sende en e-post til csq.norway@aig.com



Klage som gjelder en skadesak:

Du kan be om at det foretas en fornyet behandling i vår interne klageordning. En slik klage kan enten gjøres direkte tilbake til oppgjørsavdelingen eller til skadekontoret@aig.com med saksnummer og en beskrivelse av hva klagen gjelder.

Du kan også kontakte oss via brev til følgende adresse:

AIG Europe S.A. (NUF), Postboks 1588 Vika, 0118 Oslo
Telefon: +47 22 00 20 20

Ved innsendelse av din klage vil vi innen 10 arbeidsdager bekrefte at klagen er mottatt hos oss. Resultatet av den interne klagebehandlingen skal være klart innen 1 måned. Dersom særlige omstendigheter skulle forhindre oss i å besvare klagen innen denne fristen, vil du som klager bli underrettet om forsinkelsen og dens årsak.

Behandling i Finansklagenemnda

Hvis du er av den oppfatning at vi har gjort en feil ved behandlingen av din sak, uten at dette blir avklart gjennom den vanlige skadebehandlingen eller den interne klageordningen, kan du uten omkostninger klage til Finansklagenemnda:

Finansklagenemnda

Postboks 53, Skøyen
0212 Oslo

Finansklagenemnda er opprettet for å imøtekomme en forsikringstaker eller skadelidt sitt behov for hjelp i forbindelse med et forsikringsoppgjør. Nemnda omfatter alle forsikringsbransjer, også forsikringer som gjelder næringsvirksomhet. Det koster ikke klager noe å klage til eller søke råd hos nemnda.

Klagebehandling i Luxemburg og Europa-kommisjonen

Ettersom AIG Europe S.A. er et forsikringsselskap som er registrert i Luxemburg, har forsikringstakere/sikrede i kraft av å være forbrukere, og i tillegg til ovennevnte klagemuligheter, også mulighet til å følge klageprosedyren i Luxemburg. Hvis du ikke er tilfreds med svaret fra AIG Europe S.A. eller det er gått 90 dager uten at du har hørt fra oss, har derfor følgende muligheter:

- **Fremsette klagen overfor AIG Europe S.A. hovedkontor** gjennom å skrive til AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, eller via e-post til aigeurope.luxcomplaints@aig.com
- **Oppsøke AIG Europe S.A.s hjemmeside** <http://www.aig.lu> for å finne kontaktinformasjon til en av klageinstansene i Luxemburg

- **Anmode om utenrettslig behandling hos Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA)** gjennom å skrive til:

CAA, 11 rue Robert Stumper, L-2557
Luxembourg, GD de Luxembourg eller pr. fax på +352 22 69 10, eller via e-post på reclamation@caa.lu eller online via CAAs hjemmeside www.caa.lu.

Alle anmodninger til CAA eller til en av klageinstansene i Luxemburg må gjøres på luxemburgsk, tysk, fransk eller engelsk.

Hvis din forsikringsavtale er tegnet online, kan du også klage via Europa-kommisjonens plattform til online tvistavgjørelse (ODR) gjennom følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klagers rett til å få en sak prøvet ved domstolene påvirkes ikke av at klager får prøvet saken via ovenstående klageprosedyre.