

Miten voin hakea muutosta korvauspäätökseen tai tehdä asiakasvalituksen?

Jos et ole tyytyväinen saamaasi korvauspäätökseen tai palveluun, olethan yhteydessä ensin meihin.



Osoite: AIG Europe S.A. sivuliike, Kasarmikatu 44, 00130 Helsinki
 Puhelinnumero: Kuluttajille: 0203 03456
 Yrityksille: 0207 010 100
 Sähköposti: Kuluttajille: asiakaspalvelu@aig.com
 Yrityksille: finlandbrokerdesk@aig.com

Jos et ole tyytyväinen korvauspäätökseen, ota ensin yhteyttä päätöksen tehneeseen korvauskäsittelijään tai lähetä sähköpostia osoitteeseen korvauspalvelu@aig.com (kuluttajille), finlandclaims@aig.com (yrityksille). Pyydämme sinua ilmoittamaan tapaus ja/tai vakuutusnumerosi sekä mihin olet tyytymätön.

Palvelumme ja korvauskäsittelymme laatu ja asiakastyytyväisyys ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Otamme kaikki asiakasvalitukset vakavasti ja haluamme varmistaa, että korvauspäätösten muutoksenhaku tai muu asiakasvalitus ratkaistaan nopeasti, oikeudenmukaisesti ja asianmukaisen osaston toimesta.

Vahvistamme muutoksenhaun tai asiakasvalituksen vastaanottamisen 10 työpäivän kuluessa ja annamme vastauksemme 30 kalenteripäivän kuluessa. Jos emme pysty vastaamaan 30 kalenteripäivän kuluessa, ilmoitamme sinulle syyn viivästykseen ja milloin voit odottaa vastausta.

Jos et kuluttajana ole tyytyväinen vastaukseemme, voit ottaa yhteyttä myös alla oleviin ulkopuolisiin elimiin. Pienyrittäjänä tai niihin verrattavana asiakkaana voit olla yhteydessä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan tai Vakuutuslautakuntaan.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Porkkalankatu 1 00180 Helsinki
<https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio/tehtavat.html>

Vakuutuslautakunta

Porkkalankatu 1 00180 Helsinki
 09 6850 120,
<https://www.fine.fi/tietoa-finesta/riita-asiat/nain-pyydat-ratkaisusuositusta.html>

Kuluttajaneuvonta

PL 5, 00531 Helsinki
 029 505 3030,
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajariitalautakunta

PL 306, 00531 Helsinki
 029 566 5200, <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index.html>

Yllä mainittujen elimien verkkosivuilla kerrotaan, missä asioissa voit saada niiltä apua tai neuvoja.

Olemme Luxemburgissa toimiva vakuutusyhtiö. Näin ollen, jos et kuluttajana ole tyytyväinen vastaukseemme tai emme ole vastanneet 90 päivän kuluttua, voit myös:

- tehdä asiakasvalituksen pääkonttoriimme postitse: AIG Europe S.A., "Service Reclamations Niveau Direction", 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, tai sähköpostitse osoitteeseen: aigurope.luxcomplaints@aig.com
- päästä yhteen Luxemburgin sovitteluelimistä, joiden yhteystiedot ovat saatavilla AIG Europe S.A:n verkkosivuilla osoitteessa <http://www.aig.lu/tai>
- jättää pyynnön tuomioistuimen ulkopuolisesta ratkaisumenettelystä Luxembourg Commissariat Aux Assurances:lle (CAA) postitse: Commissariat Aux Assurances, 11 rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, tai faksitse: +352 22 69 10 tai sähköpostitse osoitteeseen: reclamation@caa.lu tai verkossa CAA:n verkkosivuston kautta osoitteessa: <http://www.caa.lu>.

Jos haluat tehdä pyynnön CAA:lle tai jollekin Luxemburgin sovittelijaelimelle, pyyntö on toimitettava luxemburgin, saksan, ranskan tai englannin kielellä.

Jos olet tehnyt vakuutussopimuksesi verkossa, voit käyttää myös Euroopan komission online-riitojenratkaisumenettelyä (ODR), käyttämällä tätä linkkiä: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Et menetä oikeuttasi ryhtyä oikeustoimiin, vaikka olisit käyttänyt jotain yllä mainituista valituselimistä.