

NOTA PREVIA INFORMATIVA DE LA COMPAÑÍA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 174 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, se informa al Tomador y/o Asegurado de la póliza, de forma previa a la celebración del contrato de seguro, sobre los siguientes extremos:

- **Identidad y dirección de la entidad aseguradora:** La entidad aseguradora es "**AIG EUROPE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA**" (en adelante, "**AIG**"), con domicilio en Paseo de la Castellana, 216, 28046 Madrid, e inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras bajo la clave E-0226; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 37.770, folio 52, sección 8, hoja M-672859; titular del CIF W-0186206-I.

AIG es la sucursal en España de la entidad AIG Europe S.A., compañía aseguradora con número R.C.S. B 218806. AIG Europe S.A., que tiene su sede central en el número 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (<http://www.aig.lu>). AIG Europe S.A. está autorizada por el Ministère des Finances de Luxemburgo y supervisada por el Commissariat aux Assurances, cuya dirección es 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo, GD de Luxemburgo.

- **Comercialización:** **AIG** no realiza un asesoramiento en relación con el seguro que comercializa, únicamente le facilita información objetiva y comprensible del producto para que Usted pueda tomar una decisión fundada para la contratación de un seguro y no cualquier otro producto que pudiera comercializar la entidad aseguradora.
- **Quejas y reclamaciones de la actividad del asegurador:** El tomador de la póliza o el asegurado, de conformidad con lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004 de 11 de marzo, podrá dirigir cualquier queja o reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente del asegurador en su domicilio en Madrid (Paseo de la Castellana, 216, 28046 Madrid) o por medio de correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.

AIG acusará recibo de su reclamación en el plazo máximo de 10 días hábiles, a contar desde la fecha de su recepción. Asimismo, mantendrá informado al reclamante sobre el proceso de tramitación de la reclamación y le proporcionará respuesta dentro del plazo de un mes (salvo que por circunstancias específicas la compañía no pueda hacerlo, en cuyo caso el reclamante será debidamente informado).

Igualmente y sin perjuicio de las acciones que puedan ejercitar ante los jueces y tribunales españoles, el tomador de la póliza o el asegurado podrán formular reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones si, transcurrido el plazo de un mes desde el momento en que la reclamación fue presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, consideran que la respuesta recibida de dicho Servicio de Atención al Cliente no ha cumplido sus expectativas o si simplemente no han recibido respuesta alguna.

Como AIG Europe S.A. es una compañía luxemburguesa, los reclamantes que sean personas físicas actuando fuera de su actividad profesional, si no están satisfechos con la respuesta dada por AIG o en caso de falta de respuesta una vez transcurridos 90 días, podrán, adicionalmente a los procedimientos de reclamación mencionados anteriormente:

- Presentar una reclamación a nivel de la oficina central de la compañía (sociedad matriz), mediante escrito dirigido a AIG Europe SA “*Service Reclamations Niveau Direction*”, 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o mediante email dirigido a aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
- Acceder a uno de los órganos de mediación de Luxemburgo cuyos datos de contacto se encuentran disponibles en la página web de AIG Europe S.A. (<http://www.aig.lu/>).
- Presentar una solicitud de resolución mediante procedimiento extrajudicial ante el Commissariat Aux Assurances (CAA) de Luxemburgo, mediante escrito dirigido a CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, mediante fax al número +352 22 69 10, por email a la dirección reclamation@caa.lu u online a través de la página web de la CAA (<http://www.caa.lu>).

Todas las reclamaciones presentadas ante la CAA o ante alguno de los órganos de mediación de Luxemburgo deben ser presentadas en idioma luxemburgués, alemán, francés o inglés.

Si el contrato de seguro hubiera sido celebrado online, el reclamante podrá también hacer uso de la plataforma de la Comisión Europea para la resolución online de disputas (Online Dispute Resolution -ODR), a través del siguiente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

La utilización del procedimiento de reclamación anterior o el uso de cualquiera de las opciones anteriores no afecta al derecho del reclamante al ejercicio de las acciones legales que le corresponden.

Si el tomador de la póliza o el asegurado no están conformes con nuestra decisión sobre la tramitación del siniestro podrán someter, antes de acudir a los tribunales de justicia, sus diferencias a decisión arbitral.

De igual modo, las partes podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En todo caso, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado.

- **Naturaleza de la remuneración percibida por los empleados en relación con el contrato de seguro:** Los empleados perciben de la entidad aseguradora una retribución basada en el contrato laboral firmado entre ambas partes. La remuneración de los empleados no depende directa o indirectamente del contrato de seguro.