



ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

А. Въведение

Настоящите правила („Правилата“) са приети на основание *чл. 290 ал.2 от Кодекса за застраховане*.

Правилата са съобразени с Приложимото законодателство (дефинирано по-долу), но в случай на несъответствие, изискванията на Приложимото законодателство имат приоритет.

Правилата следва да се разглежда във връзка с *Политика за конфликти на интереси* и други относими Вътрешни актове на Посредника.

Правилата отчитат и принципа на пропорционалност, който предвижда процедурите и механизмите, предмет на Правилата, да бъдат адекватни на естеството, обема и сложността на дейността на Посредника.

Б. Дефиниции

В случай, че не са дефинирани в настоящия раздел (Б), термините с начални главни букви са използвани в Правилата със значението, определено в *Кодекса за застраховането*.

За целите на настоящите Правила, посочените по-долу термини и абривиатури имат следното значение:

„Застрахователен
Посредник“, „Брокер“,
„ние“

„Евро Брокер“ ООД

„Централно
управление“

гр. София, п.к. 1113, ул. „Николай Хайтов“ № 2, вх.Д, офис 9

„Ползвател на
застрахователни
услуги“

е застраховащ, застрахован, трето ползващо се лице, трето увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо или юридическо

лице, което проявява интерес да се ползва от услугите по разпространение на застрахователни продукти, предоставяни от застраховател или от застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност, независимо дали е потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите

„Жалба“ или „Сигнал“

е явно изразено писмено, по електронен път или по телефона недоволство на ползвател на застрахователни услуги, във връзка с извършването от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, както и от начина на обслужване.

„Клиент“	е ползвател на застрахователни услуги по смисъла на <i>чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховане</i> , който се интересува от или на когото Посредникът предоставя услуги по застрахователно посредничество.
„Служители на Брокера“	са служителите на Застрахователния посредник и наетите от него по граждански договор лица, работещи на негово разположение и под негов контрол, които: <ul style="list-style-type: none">○ предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество на Клиенти (определят техните изисквания и потребности, предлагат и/или им предоставят информация за застрахователни продукти и др.); и/или○ пряко или непряко ръководят горепосочените лица○ отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите и Сигналите
„Управителен орган“	е Управителя на Посредника.

В. Цел и обхват

Настоящите Правила уреждат реда за подаването на жалби и сигнали от Ползватели на застрахователни услуги до Застрахователния посредник писмено, по телефона и по електронен път, процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване, както и предприемането на мерки за отстраняване на слабости в дейността на Брокера, констатирани въз основа на жалбите.

Правилата са съобразени с разпоредбите на Кодекса за застраховането.

Целта на настоящите правила е създаването на гаранции, че:

- Всички Жалби на Ползватели на застрахователни услуги ще бъдат разгледани по обективен и безпристрастен начин и на последните ще бъде отговорено в срок
- Ще бъдат предприети мерки въз основа на анализ на постъпилите Жалби, с които да се отстраняват пропуски и грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяване на дейността по застрахователно посредничество

Правилата се прилагат спрямо Служителите на Брокера, както и по отношение на Управителя.

Г. Съдържание на Правилата

Глава I

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) Настоящите правила се основават на принципите на обективност, срочност, достоверност, справедливост и коректност при разглеждане и изготвяне на отговор на постъпилите жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги до Брокера.

(2) Настоящите правила целят създаването на общ ред за приемане, разглеждане и анализ на получените от Брокера жалби и сигнали от Ползватели на застрахователни услуги, защита правата и интересите на Ползвателите на застрахователни услуги, предотвратяване на съдебни спорове и запазване доброто име на Брокера.

(3) При изготвянето на отговор на подадените жалби и сигнали, Брокерът се ръководи от следните основни ръководни насоки:

- всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на жалбата или сигнала;
- изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;
- отговаряне на всяка жалба/сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на жалбата/сигнала;
- предлагане на подателя на жалбата или сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;
- писмен отговор на всяка подадена до Брокера жалба/сигнал.

Чл. 2. (1) Жалбите не могат да се разглеждат и решават от лицата, служители на Брокера, срещу чиито действия са подадени или които са свързани лица с Ползвателя на застрахователни услуги, подател на Жалбата.

(2) Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги.

(3) Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 3. Всички срокове, посочени в настоящите правила, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната Жалба или Сигнал не се брои. Когато последният ден от срока е

неприсъствен, срокът изтича в първия следващ присъствен ден. Писмените отговори се смятат за извършени в срока, ако са изпратени по поща, куриер или на електронен адрес до изтичането на двадесет и четвъртия час от последния ден на срока.

Глава II

ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

Чл. 4. (1) Брокерът разглежда отправени от ползватели на застрахователни услуги жалби и сигнали, адресирани до адреса на управление – гр. София, п.к. 1113, ул. "Николай Хайтов" № 2, вх.Д, офис 9 или до всеки от офисите на Брокера.

(2) Брокерът разглежда жалби и сигнали, подадени и на посочените на електронната страница на Брокера www.evrobroker.com електронен адрес signali@evrobroker.com или на телефон +35929630444.

Чл. 5. (1) При подаване на жалби и сигнали в офисите и адреса на управление на Брокера, на ползвателите на застрахователни услуги се предоставя възможността да попълнят формуляр на жалба/сигнал (Приложение №1) като посочват: име, презиме и фамилия, респ. фирма; ЕГН/ЕИК; точен адрес за кореспонденция; телефон за връзка, предмет на жалбата/сигнала; дата на подаване и подпис, като прилагат копие от документите, на които се основава жалбата/сигнала, ако има такива.

(2) При подаване на жалби и сигнали по телефона, служителят, приел обаждането е длъжен да поиска данни от ползвателя както следва: име, презиме и фамилия, респ. фирма; ЕГН/ЕИК; точен адрес за кореспонденция; телефон за връзка, предмет на жалбата/сигнала. Данните се записват във формуляра за жалба/сигнал от служителя и се подписват от последния с отбелязване на датата и часа на обаждане, след което се изпращат на адреса на централно управление.

(3) При подаване на жалба на посочения в сайта електронен адрес или чрез формата за контакти, ако не са предоставени всички данни за идентифициране на ползвателя и за обратна връзка, служител на Брокера се свързва допълнително с клиента на посочения от него електронен адрес, за да изиска конкретните данни, като срокът за отговор започва да тече от получаване на данните.

(4) Служителят на Брокера, който приема жалбата или сигнала на адреса на управление или в офис, информира ползвателя на застрахователни услуги за срока, в който последният ще получи отговор, както и за данните за контакт на Брокера, чрез които може да бъде направена справка за статуса на жалбата/сигнала. При приемане на жалбата/сигнала по електронната поща, служителят, приел жалбата или сигнала, връща информация на клиента за входящия номер, като му предоставя и информацията по предходното изречение.

Чл. 6. (1) С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите жалби и сигнали, Брокерът поддържа Регистър на жалбите в Централно управление.

(2) Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в Централно управление на Брокера в Регистъра на жалбите от отговорния служител по чл.9, ал.2.

(3) Регистърът на жалбите съдържа следната информация: пореден номер; входящ номер; дата на входиране; място на подаване, вид на жалбата/сигнала; подател (физическо или юридическо лице); ЕГН/ЕИК; относно (предмет на жалбата); дата, на която е препратена; изходящ номер на отговора; дата на изходящ номер на отговора; основателност на жалбата/сигнала.

(4) В Регистъра на жалбите, жалбите и сигналите се класифицират според характера на оплакването, като:

- а) отнасящи се до качеството на обслужване и административни въпроси;
- б) отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество.

Чл. 7. (1) Отговор на подадена Жалба/Сигнал се изготвя след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите по случая и разглеждане на обясненията и възраженията на заинтересованите страни, като Брокерът:

а) уважава изцяло подадената Жалба/Сигнал като предлага на Ползвателя на платежни услуги възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;

б) уважава частично подадената Жалба/Сигнал, като обосновано излага причините, поради които жалбата не е уважена изцяло;

в) отхвърля изцяло подадената Жалба/Сигнал, като обосновано излага причините, поради които жалбата е отхвърлена;

г) информира жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе по подадената Жалба/Сигнал, като информира същия към кого може да се обърне.

(2) Изготвеният обоснован отговор се изпраща до Ползвателя на застрахователни услуги и/или до съответния надзорен орган или държавна институция, чрез която е получена жалбата, въз основа на цялата събрана информация по случая.

Чл. 8. (1) Отговорът се изготвя в писмена форма от Управителя и се изпраща на подателя в срок до 15 дни от датата на получаване на Жалбата или Сигнала от страна на Брокера, независимо от начина, по който е получена.

(2) При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходната алинея може да бъде удължен, но до не по-късно от един месец от датата на регистриране на Жалбата или Сигнала, за което подателят на жалбата/сигнала бива уведомен.

(3) Когато се касае за Жалба, изпратена чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на конкуренцията, Комисията за защита на личните данни, Омбудсмана или друга държавна институция, задължително се спазват сроковете за отговор, посочени в съответния закон и заложи като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

(4) Същото се отнася до случаите, когато от Брокера се изискват обяснения или той може да прави възражения преди или след съставянето на констативен акт за нарушение.

(5) Отговорите до Ползвателите на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в жалбата.

Глава III

АНАЛИЗ, ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ

Чл. 9. (1) За осигуряване спазването на разпоредбите на настоящите правила и упражняване на съответния контрол отговарят *Управителя на Брокера*.

(2) Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите се осъществява от Управителя.

Чл. 10. (1) На всяко тримесечие Управителя и служителите анализират постъпилите Жалби/Сигнали и изготвят тримесечни отчети.

(2) Отчетите следва да съдържат информация за общия брой на получените Жалби и Сигнали за периода; на приключените и основателни жалби, анализ на видовете жалби; дефиниране на повтарящи се слабости във формулирането на процедурите, както и на повтарящи се слабости в обслужването на ползвателите на застрахователни услуги, както и причините за тях. Във връзка с това се правят предложения за подобряване дейността на Брокера в съответното направление.

(3) В случай, че въз основа на изготвените съгласно предходните алинеи отчети се констатират слабости в дейността на Брокера, управителят предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочва отговорници и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

(4) При констатирани необходимост и/или възможности за подобрения (например при законодателни промени, нови насоки или указания от компетентните институции, идентифициране на условия за засягане правата и интересите на Ползвателите на застрахователни услуги в резултат на тези Правила и практиката по прилагането им), Управителят ще преразглежда и актуализира Политиката без отлагане, но най-малко веднъж.

Глава IV

ОПАЗВАНЕ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИЗБЯГВАНЕ НА КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ

Чл.11. (1) Всички служители на Брокера в офисите и Централно управление, приемащи жалби от Клиенти, както и Управителя, са обвързани от задължението за опазване на поверителната информация, станала им известна при и по повод изпълнение на трудовите им задължения по силата на трудовия/управленския им договор с Брокера. Поверителната информация включва личните данни на Клиентите и всякаква информация и документи, предоставени от Клиентите във връзка с подадена от тях Жалба.

(2) Всички служители по ал.1 са запознати и задължени да спазват вътрешните правила и процедури (Политики) по прилагане на действащото законодателство в областта на защита на

личните данни.

Чл.12. (1) Жалбите не могат да се разглеждат и решават от лицата, срещу чиито действия са подадени. В случай, че е подадена Жалба срещу действия на Управителя, последният я препраща на служител, определен от него със заповед, за разглеждане, решаване и изпращане на отговор на жалбоподателя.

(2) Всички Служители и Управителят са запознати и задължени да спазват вътрешните правила и процедури (Политики) относно избягване и управление на конфликти на интереси.

Настоящите Правила се публикуват на интернет страницата на Брокера и се осигурява безплатно достъп до тях в местата, където Брокерът извършва дейност, а също така предоставя информация за тях по чл. 325, ал. 1, т. 5 от КЗ. Правилата се предоставят при поискване, включително в случаите, когато ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на жалба.

Приложение №1
Формуляр на жалба/сигнал

Име, Презиме, Фамилия <i>(ако подателят представлява фирма, са достатъчни две имена)</i>	
ЕГН: <i>(не се изисква, ако жалбата се подава от фирма като ползвател на застрахователни услуги)</i>	
Фирма:	
ЕИК:	
Телефон:	
Адрес:	
Email:	
Описание на оплакването:	
Подпис на подателя	
Дата на подаване	