

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 абревиатури имат следното значение:

„Застрахователен Посредник“, „Брокер“, „ние“	е „БАЛКАНСКА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО-БРОКЕРСКА КЪЩА“ЕООД.
„Централно управление“	Централен офис – гр. София, бул. „Симеоновско шосе“ № 9, магазин № 8
„Ползвател на застрахователни услуги“	е застраховач, 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, което се отнася до твърдени слабости във връзка с извършването от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги, 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.

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 бързо, прозрачно и справедливо, по обективен и безпристрастен начин, както и че 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
- Всички Жалби ще бъдат разглеждани при спазване на вътрешните правила за опазване на личните данни и поверителната информация на Клиентите и прилагане на правилата за избягване на конфликт на интереси.

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

(2) 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 жалби и сигнали, отправени от ползватели на застрахователни услуги или от друго лице, упълномощено от него или имащо законен интерес и адресирани до седалището и адреса на управление – Централен офис – гр. София, бул. „Симеоновско шосе“ № 9, магазин № 8, или до всеки от офисите на Брокера. Получените във всеки един от офисите на Брокера жалби или сигнали в писмена форма се препращат служебно в Централния офис за регистриране и администриране.

(2) Брокерът разглежда жалби и сигнали, подадени и на посочените на електронната страница на Брокера (www.bzbk.eu) имейли office@bzbk.eu; office-sitniakovo@bzbk.eu; plovdiv@bzbk.eu и montana@bzbk.eu или чрез формата за контакт на сайта www.bzbk.eu или на телефони 02/968-10-16, 968-10-17 и 968-10-18 или на някой от другите телефони, посочени на www.bzbk.eu.

(3) Подаването на Жалби е безплатно за заинтересованите лица. Брокерът осигурява възможност за подаването и приемането на Жалби на хартиен носител във всеки офис на Брокера или по електронен път (чрез имейл или формата за контакт на сайта на Брокера), от пряко заинтересованото лице, от негов пълномощник или друго лице със законен интерес.

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. Неспазването на тези реквизити не може да доведе до недопустимост за разглеждането на жалбата, освен в случаите, когато не са предоставени данни за обратна връзка.

(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. Клиентите подали оплакване чрез обаждане на телефон в някой от офисите на Брокера се уведомяват от служителите, че имат право да подадат жалба писмено в офис на Брокера, по поща или по имейл.

(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 и информира жалбоподателя за входящ номер на регистрацията на жалбата/сигнала не по-късно от датата на подаването им. 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.

(5) Всички жалби, сигнали и оплаквания, заедно с приложените към тях документи се предоставят на Управителя на Брокера. При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите, Управителят, изпълняващ Функцията по управление на жалбите:

а) събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбите и справедливото им решаване;

б) изготвя отговорите по жалбите на ясен и разбираем език и, когато е възможно, без да се изчаква крайният срок за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ;

в) при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя:

(i) мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи;

(ii) уведомява жалбоподателя за правата му:

- да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган, при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги);
- да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;
- да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; и
- да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на застрахователния брокер, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

(6) Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, застрахователният брокер е длъжен да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

(7) В случай, че жалбата е изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Брокерът изпраща копие на отговора до съответната институция.

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.10, ал.1.

(3) Регистърът на жалбите съдържа следната информация:

- а) пореден номер;
- б) входящ номер;
- в) дата на подаване;
- г) място и начин на подаване (в конкретен офис, на адреса на управление, по поща, по куриер, по телефон, по имейл, чрез формата за контакт на сайта),
- д) вид на жалбата/сигнала;

е) име/фирма на подателя (физическо или юридическо лице); ЕГН/ЕИК, както са посочени в жалбата;

ж) данни за контакт, които фигурират в жалбата (адрес, телефон, имейл);

з) предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;

и) налична информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полица;

й); дата, на която е препратена на Управителя;

к) дата и изходящ номер на отговора;

л) обобщено съдържание на отговора по жалбата;

м) кратко описание на последиците от жалбата (предприети мерки, промяна на практики и др.)

н) информация за архивиране на досието по жалбата.

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

а) отнасящи се до качеството на обслужване или административни въпроси;

б) отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество.

Чл. 7. (1) Отговор на подадена Жалба/Сигнал се изготвя при спазване на принципа за справедливо разглеждане на жалбите: след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите по случая и разглеждане на обясненията и възраженията на заинтересованите страни, като Брокерът, чрез Управителя, изпълняващ Функцията по управление на жалбите:

а) уважава изцяло подадената Жалба/Сигнал като предлага на Ползвателя на застрахователни 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, изпълняващ Функцията по управление на жалбите 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 получаване 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 заложени 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

УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ, АНАЛИЗ, ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ

Чл. 9. (1) Управителят на Брокера, вписан в Търговския регистър към Агенция по вписванията, отговоря за осигуряване спазването на разпоредбите и прилагане на настоящите Правила и упражняване на съответния контрол и изпълнява Функцията по управление на жалбите.

(2) Управителят, изпълняващ Функцията по управление на жалбите, отговаря за справедливото и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

(3) Управителят, изпълняващ Функцията по управление на жалбите, трябва да има достъп до цялата необходима информация за тяхното разглеждане, като всички останали звена в предприятието на застрахователния брокер са длъжни да му оказват необходимото съдействие.

Чл. 10 (1) Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите се осъществява от служител(и) в Централно управление, определен със Заповед на Управителя.

(2) Досието по ал. 1 се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените нарушения на закона, а когато жалбата не касае нарушаване на права, защитими по съдебен ред – досието се съхранява в срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора.

Чл. 11. (1) На всяко шестмесечие Управителят, изпълняващ Функцията по управление на жалбите, анализира и обобщава постъпилите Жалби/Сигнали, за да се гарантира установяването и преодоляването на слабостите в дейността на Брокера, за които Жалбите се отнасят. .

(2) При извършване на дейността по ал. 1 Управителят:

а) дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло;

б) прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния брокер;

в) взема решения за преодоляване на установените причини за подаваните жалби;

г) изготвя ежегоден доклад за дейността си, в който се съдържа оценката, анализът и решенията по букви „а“ – „в“, включително и 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.

(3) В случай, че въз основа на изготвените съгласно предходните алинеи отчети се констатира слабости в дейността на Брокера, Управителят на Брокера незабавно 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 годишно.

Глава IV

ОПАЗВАНЕ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИЗБЯГВАНЕ НА КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ

Чл.12. (1) Всички служители на Брокера в офисите и Централно управление, приемащи жалби от Клиенти, както и Управителят, 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.13. (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 Управителят, последният я препраща на служител, определен от него със заповед, за разглеждане и 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 Брокера 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

Примерно заявление за подаване на жалба/сигнал

До
"БАЛКАНСКА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО-
БРОКЕРСКА КЪЩА" ЕООД
Централен офис с адрес:
София, бул. "Симеоновско шосе" № 9,
магазин № 8
E-mail: office@bzbk.eu

Вх. Номер: / г.

Заявление
за регистриране на оплакване/жалба /сигнал

От
(три имена и ЕГН, ако жалбоподателят е ФЛ или наименование на фирма, ЕИК и две
имена на представителя)

Телефон за връзка:

Уважаеми г-н Управител,
Бих искал да подам оплакването си относно (моля опишете кратко и отразете
конкретните дати):

.....
.....
.....
.....

Ако оплакването е свързано със сключен застрахователен договор, моля посочете:

Дата на сключване на застраховката:

Вид застраховка:

Номер на полица:

Град/Офис/Служител:

Във връзка с гореизложеното прилагам към оплакването си копия от документи, с
които разполагам, като бих искал да получа официален отговор на:

E-mail:

Адрес:

Приложения (моля опишете какво представяте):

- 1.
- 2.

Дата:

Подпис: