

БРОКЕР ИНС ООД,
гр. София, ул. Кърниградска 3

ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ
НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА
ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

Политика №	БИ - 004
Версия №	2
Статут	Приета със Заповед на Управителите на Брокер Инс ООД
Дата на влизане в сила	15 декември 2018
Дата на последен преглед на Политиката	15 февруари 2022

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 аббревиатури имат следното значение:

„Застрахователен Посредник“, „Посредник“, „ние“	е Брокер Инс ООД
---	------------------

„Централно управление“	Е Централния офис на Брокер Инс ООД
„Ползвател на застрахователни услуги“	е застраховаш, 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: ○ 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“	са Управителите 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 Управителите.

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 неprisъствен, 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 седалището и адреса на управление – гр. София, ул. Кърниградска 3, ет. 2, или до всеки от офисите на Брокера. Получените във всеки един от офисите на Брокера жалби или сигнали се препращат служебно в Централно управление за регистриране и администриране.

(2) Брокерът разглежда жалби и сигнали, подадени и на посочените на електронната страница на Брокера www.brokerins.bg електронен адрес и телефони.

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. Посочените реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите, когато жалбата не съдържа достатъчно данни за идентифицирането на нейния автор, както и данни за обратна връзка с него.

(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.

(5) При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Брокерът, чрез Звеното за управление на жалби:

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,

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

бб) 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) Всяко подаване на жалба към Брокера е безплатно за заинтересованите лица.

(7) Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който застрахователният брокер, до когото е адресирана жалбата, не отговаря, брокерът в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл. 288, ал. 1 от КЗ трябва да препрати жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и да информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предостави и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти. Когато от жалбата не може да се установи разпространителя на застрахователни продукти, за който тя се отнася, застрахователния брокер е длъжен

да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

(8) 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.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; данни за контакт, които фигурират в жалбата /адрес, телефон, имейл/; предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя; информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полицата; дата, на която е препратена; изходящ номер на отговора; дата на изходящ номер на отговора; обобщено съдържание на отговора; кратко описание на последиците от отговора – предприети мерки /основателност на жалбата/сигнала/; 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 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) при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, го уведомява за правата му:

аа) да се обърне към Комисията по финансов надзор /съответно към друг компетентен надзорен орган, при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги/;

бб) да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

вв) да предяви иск към компетентен правораздавателен орган, както и

дд) да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионална отговорност“ на застрахователния брокер, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задълженията от страна на брокера или негови служители, са увредени неговите права или законни интереси.

(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 служител на Брокер Инс ООД, ангажиран с обработката на получени жалби и се изпраща на подателя в срок от 15 (петнадесет) 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 *специално определени за това от управителния орган служители на Брокера – Звено за управление на жалби*, включващо в състава си Юрисконсулта на Дружеството и Експерт Маркетинг и реклама. Звеното се ръководи от Управителя на Брокера.

(2) Звеното отговаря за справедливото и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

(3) осъществява функцията по управление на жалбите в застрахователния брокер, 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 управителния орган.

2) Досие 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 *Звеното по управление на жалби* анализира и обобщава постъпилите Жалби/Сигнали.

(2) При извършване на дейността по ал. 1 *Звеното по управление на жалби*:

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) отправя предложения до Управителя за преодоляване на установените причини за подаваните жалби;

г) изготвя и представя на компетентния орган на управление на застрахователния брокер ежегоден доклад за дейността си, в който се съдържа оценката, анализът и предложенията 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 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, като взема предвид и анализът на дейността по жалбите), Управителят ще преразглежда и актуализира Политиката без отлагане, но най-малко веднъж годишно.

Заключителни разпоредби

Настоящите Правила са утвърдени и приети, в съответствие с чл. 290, ал. 2 от Кодекса на застраховането и подлежат на изменение и допълнение със Заповед на управителя на Брокер Инс ООД.

Настоящите Правила се публикуват на интернет страницата на Брокера и се осигурява безплатно достъп до тях в местата, където Брокера извършва дейност. Правилата се предоставят при поискване, включително в случаите, когато ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на жалба.