

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ НА "АВАНГАРД ИНШУРЪНС БРОКЕР" ЕООД

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ.

- Чл. 1. Настоящите Правила за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги са подготвени и приети от "АВАНГАРД ИНШУРЪНС БРОКЕР" ЕООД на основание чл.290 ал.2 от Кодекса за застраховането.
- Чл. 2. 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 "АВАНГАРД ИНШУРЪНС БРОКЕР" ЕООД.
- Чл. 3. Целта на настоящите правила е да осигурят адекватна защита на правата и интересите на ползвателите на застрахователни услуги в отношенията им със застрахователния брокер.
- Чл. 4. По смисъла на настоящите правила:
- а) *„Застрахователен посредник“* или *„Брокер“* е "АВАНГАРД ИНШУРЪНС БРОКЕР" ЕООД.
 - б) *„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.
 - в) *„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.
 - д) *„Клиент“* е ползвател на застрахователни услуги по смисъла на чл.2 ал.2 КЗ, който се интересува от или на когото Брокерът предоставя услуги по застрахователно посредничество.

- e) *„Служители на брокера“* са лица в трудово правоотношение с Брокера, 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.
- f) *„Управителен орган“* е управителят на Брокера.

Чл. 5. 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.

Чл. 6. 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.

Чл. 7. Правилата се прилагат както спрямо Служителите на Брокера, така и по отношение на управителя на Брокера.

ОСВНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 8. 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.

Чл. 9. 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.

Чл. 10. При изготвянето на отговор на подадените жалби и сигнали, Брокерът се ръководи от следните основни ръководни насоки:

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

Чл. 11. 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. Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги. Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 12. 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.

ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

Чл. 13. Брокерът разглежда отправени от ползватели на застрахователни услуги жалби и сигнали, адресирани до седалището и адреса на управление – гр. София 1510, район р-н Подуяне, ж.к. ХАДЖИ ДИМИТЪР, МАКГАХАН, бл. 70, вх. В, ет. 5, ап. 60, или до всеки от офисите на Брокера. Брокерът разглежда жалби и сигнали, подадени и на посочените на електронната страница на Брокера www.aib.bg електронен адрес и телефони.

Чл. 14. 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 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.

Чл. 15. 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.

- Чл. 16. 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.
- Чл. 17. 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, служителът, приел жалбата или сигнала, връща информация на клиента за входящия номер, като му предоставя и информацията по предходното изречение.
- Чл. 18. С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите жалби и сигнали, Брокерът поддържа Регистър на жалбите. Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в Регистъра на жалбите от отговорния служител.
- Чл. 19. 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.
- Чл. 20. В Регистъра на жалбите, жалбите и сигналите се класифицират според характера на оплакването, като: отнасящи се до качеството на обслужване и административни въпроси; отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество.
- Чл. 21. 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 застрахователни услуги възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;
 - б) уважава частично подадената Жалба/Сигнал, като обоснова излага причините, поради които жалбата не е уважена изцяло;

- c) отхвърля изцяло подадената Жалба/Сигнал, като обосновано излага причините, поради които жалбата е отхвърлена;
- d) информира жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе по подадената Жалба/Сигнал, като информира същия към кого може да се обърне.

- Чл. 22. 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. 23. Отговорът се изготвя в писмена форма от съответен служител и/или от управителя, и се изпраща на подателя в 15 дневен срок от датата на получаване на Жалбата или Сигнала от страна на Брокера, независимо от начина, по който е получена.
- Чл. 24. При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходния член 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.
- Чл. 25. 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 заложиени като изискване в писмото, адресирано до Брокера. 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.
- Чл. 26. Отговорите до Ползвателите на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в жалбата.

АНАЛИЗ, ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ

- Чл. 27. За осигуряване спазването на разпоредбите на настоящите правила и упражняване на съответния контрол отговаря управителя на Брокера.
- Чл. 28. Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите се осъществява от служители, определени от управителя на Брокера.
- Чл. 29. На всяко тримесечие определените по предходния член служители анализират постъпилите Жалби/Сигнали и изготвят тримесечни отчети, които предоставят на управителя на Брокера.

- Чл. 30. 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.
- Чл. 31. В случай, че въз основа на изготвените съгласно предходните алинеи отчети се констатира слабости в дейността на Брокера, управителният орган незабавно предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочва отговорници и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- Чл. 32. Настоящите правила се преглеждат и при необходимост актуализират най-малко веднъж годишно.
- Чл. 33. Настоящите Правила за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги са одобрени от управителя на "АВАНГАРД ИНШУРЪНС БРОКЕР" ЕООД и утвърдени от едноличния собственик на капитала на дружеството с решение от 04.05.2018 г.