

С последни изменения от 01.12.2023 г.

Утвърдени от: *инж. Емил Панчев*

ПРАВИЛА НА „СУАБ-СБА“ ЕООД - ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РЕДА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

I. Въведение

Настоящите правила */наричани по-долу за краткост „Правилата“/* са приети на основание чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховане. Правилата са съобразени с действащото законодателство като в случай на несъответствие, изискванията на действащото законодателство имат приоритет. Правилата следва да се разглеждат във връзка с относимите Вътрешни актове на „СУАБ-СБА“ ЕООД. 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 „СУАБ-СБА“ ЕООД.

II. Дефиниции

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

1. *„Застрахователен Посредник“*, *„Дружеството“* - „СУАБ-СБА“ ЕООД.
2. *„Централен офис на Посредника“* - седалището и адреса на управление, на които „СУАБ-СБА“ ЕООД осъществява дейността си.
3. *„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.
4. *„Жалба“* или *„Сигнал“* – уведомление, изпратено на хартиен носител до офис на Посредника или изпратено чрез електронна поща от ползвател на застрахователни услуги, с което последният изразява недоволство от извършваното от „СУАБ-СБА“ ЕООД застрахователно и/или презастрахователно посредничество и/или от начина на обслужване.
5. *„Клиент“* - ползвател на застрахователни услуги по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховане, на когото Посредникът предоставя услуги по застрахователно посредничество, или който желае да получи информация относно предоставяните от „СУАБ-СБА“ ЕООД услуги.
6. *„Служители на Посредника“* – служителите на Дружеството, които предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество на Клиенти.

III. Общи условия

1. Настоящите правила регламентират процедурата за /i/ приемане и разглеждане на получените от Посредника жалби/ сигнали, подадени от Ползватели на застрахователни услуги, /ii/ защита на правата и интересите на Ползвателите на застрахователни услуги, /iii/ предотвратяване на съдебни спорове, /iv/ опазване доброто име на „СУАБ-СБА“ ЕООД.
2. При разглеждането на подадените жалби и сигнали, Посредникът и неговите служители спазват следните основни принципи:
 - 2.1. изчерпателно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с посоченото в жалбата/сигнала;
 - 2.2. изготвяне на конкретен, ясен и разбираем отговор;
 - 2.3. изготвяне на отговор на всяка постъпила жалба/сигнал във възможно най-кратък срок, не по-дълъг от 30 дни след получаването на жалбата/сигнала;
3. При получаване на жалба, касаеща действие и/или бездействие на служител/и на Посредника, съответния/те служител/и няма/т право да участват в процеса по разглеждане на жалбата.
4. Служителите на Посредника нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги.
5. Анонимни жалби и сигнали не се разглеждат.
6. Посредникът има право да изпрати по компетентност жалбата/сигнала до трето лице, ако от посоченото в подадения документ е видно, че касае действия/бездействия на друг разпространител на застрахователни продукти, за които „СУАБ-СБА“ ЕООД не отговаря. Посредникът се задължава писмено да уведоми лицето, подало жалбата/сигнала за преpraщането като му предоставя контакти на лицето, до което жалбата/сигнала е препратена.
7. За разглеждане на жалба/сигнал не се събира такса.

IV. Приемане, разглеждане и изготвяне на отговор на жалби

1. Посредникът разглежда отправени до него жалби/сигнали при условие, че те са адресирани до Централния офис на „СУАБ-СБА“ ЕООД или до офис, на някои от клоновете му в страната. Получените във всеки един от офисите на Посредника жалби или сигнали в писмена форма се препращат служебно в Централния офис за регистриране и администриране.
2. Посредникът разглежда жалби и сигнали изпратени и на посочения електронен адрес: info@uab.org.
3. Ползвател на застрахователни услуги, подал жалба/сигнал чрез обаждане на телефон в някой от офисите на „СУАБ-СБА“ ЕООД, следва да бъде уведомен от служителите на Посредника, за реда за подаване на жалби/сигнали, а именно: да се подаде писмено на електронна поща info@uab.org или по поща, до офис на Посредника.
4. При подаване на жалби/сигнали в офис на Посредника, на Ползвателя на застрахователни услуги се предоставя възможност да попълни формуляр на жалба/сигнал /Приложение №

1/, в който следва да посочи данни за следното: *имена по документ за самоличност, респ. наименование на дружество и ЕИК; адрес за кореспонденция, електронен адрес, ако лицето разполага с такъв; телефон за връзка, описание на жалбата/сигнала; дата на подаване и подпис. Към формуляра Клиентът има възможност да приложи копие на документите, на които се основава жалбата/сигнала, ако разполага с такива.*

5. Служителят на Посредника, който приел жалбата/сигнала на място в офис на „СУАБ-СБА“ ЕООД, уведомява Ползвателя на застрахователни услуги за срока, в който последният ще получи отговор, както и за данните за контакт на Посредника, чрез които може да бъде направена справка относно движението по преписката. При приемане на жалбата/сигнала по електронната поща, служителят, приел жалбата/сигнала, писмено връща на Ползвателя на застрахователни услуги информация за входящия номер, като му предоставя и информацията по предходното изречение.

6. При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Посредникът:

6.1. е длъжен да събере всички относими доказателства и информация, необходими за пълно и обективно разглеждане на жалбата и изготвяне на обективен отговор;

6.2. изготвя отговор по жалбата на ясен и разбираем език и, когато е възможно, без да се изчаква крайният срок за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ;

6.3. при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя /i/мотивираща своя отговор 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.

7. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, Посредникът 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 Посредника чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Посредникът изпраща копие на отговора до съответната институция.

9. С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите жалби и сигнали, Посредникът поддържа Регистър на жалбите в Централния офис:

9.1. в който жалбите/сигналите се регистрират в деня на получаването им.11.2. съдържа следната информация: *пореден номер; входящ номер; дата на входирание; място на*

подаване; вид на жалбата/сигнала; име/наименование на подателя (физическо или юридическо лице); данни за контакт, които фигурират в жалбата (адрес, телефон, имейл); предмет на жалбата и обобщен съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя; налична информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полица; дата, на която е препратена и изходящ номер на отговора; обобщено съдържание на отговора; кратко описание на последиците от жалбата (предприети мерки, промяна на практика и др.); информация за архивиране на досието по жалбата.

9.2. В Регистъра на жалбите, жалбите и сигналите се класифицират според характера на оплакването, като */i/* отнасящи се до качеството на обслужване или административни въпроси; */ii/* отнасящи се до извършвано от Посредника застрахователно посредничество.

10. 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 Посредникът:

10.1. уважава изцяло подадената Жалба/Сигнал като предлага на Ползвателя на застрахователни услуги възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;

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

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

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

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.

11. Отговорът по Жалбата/Сигнала се изготвя в писмена форма от служител на длъжност ръководител направление „Застрахователна дейност“ и се изпраща на подателя в срок до един месец от датата на постъпването на жалбата/сигнала, независимо от начина, по който е получена. 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/или заложи като изискване в писмото, адресирано до Посредника.

12. Отговорите до Ползвател на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в жалбата/сигнала.

V. Анализ, отчетност и контрол

1. За прилагане на настоящите Правила и упражняване на съответния контрол Посредникът създава Отдел по управление на жалби. Отделът се ръководи от ръководител направление „Застрахователна дейност“ и включва в състава си експерт/и „Застрахователна дейност“.

2. Отделът отговаря за справедливото и своевременно разглеждане на жалбите/сигналите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

3. Отделът, натоварен с функции по управление на жалбите в застрахователния брокер, следва да има достъп до цялата необходима информация за тяхното разглеждане, като всички останали отдели в предприятието на застрахователния брокер са длъжни да му оказват необходимото съдействие.

4. Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите в досиета се осъществява от служител в Централния офис на длъжност ръководител направление „Застрахователна дейност“.

5. Досие по т. 4 от настоящия раздел 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.

6. На всяко шестмесечие Отделът по управление на жалби анализира и обобщава постъпилите Жалби/Сигнали. При извършване на тази своя дейност Отделът по управление на жалби:

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

6.2. прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния посредник;

6.3. отправя предложения до управителя на дружеството за преодоляване на установените причини за подаваните жалби;

6.4. изготвя и представя на управителя на дружеството ежегоден доклад за дейността си, в който се съдържа оценката, анализът и предложенията по т. 6.1 – 6.3, 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.

7. В случай, че въз основа на изготвените съгласно предходната точка отчети се констатира слабости в дейността на Посредника, управителят на дружеството незабавно предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочва отговорници и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

8. 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 на дружеството ще преразглежда и актуализира Политиката без отлагане, но най-малко веднъж годишно.

VI. Опазване на личните данни и поверителна информация.

1. Всички служители на Дружеството, които приемат жалби от Ползватели на застрахователни услуги, както и служителите от Отдела по управление на жалби са обвързани от задължението за опазване на поверителната информация, станала им известна при и по повод изпълнение на служебните им задължения. Поверителната информация включва личните данни на клиентите и всякаква информация и документи, предоставени от Ползватели на застрахователни услуги във връзка с подадена от тях жалба.

2. Всички служители на Дружеството са запознати и са задължени да спазват вътрешните политики, правила и процедури по прилагане на действащото законодателство в областта на защита на личните данни.