

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Въведение

Настоящите правила („Правилата“) са приети на основание чл. 290, ал. 2 от Кодекс за застраховането.

Правилата са съобразени и разработени на основание приложимото законодателство (вкл. Кодекс за застраховането), регламентиращо процедурите по повод постъпили жалби, във връзка с предоставяне на застрахователни продукти и услуги, но в случай на несъответствие, изискванията на приложимото законодателство имат приоритет.

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.

Дефиниции

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

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

„Застрахователен Посредник“, „Брокер“, „ние“ е „АТЛАС ЗБ“ ООД, ЕИК 207003549, вписан в регистъра на застрахователните посредници по чл. 30, ал. 1, т. 12 от ЗКФН с Разрешение № 829-ЗБ от 29.07.2022г.

„Централно управление“ е гр. София 1000, бул. България №106, вх. В, ет. 3, ап. 6.

„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 или по електронен път неудовлетворение, оплакване или забележка относно качеството на предоставяните продукти и услуги, при което е ангажиран Брокера. Оплаквания, постъпили в електронна форма, които изискват бърз отговор в оперативен порядък и отговарят на следните условия: оплакванията са маловажни и/или на тях следва да се отговори в срок, по-кратък от предвидените за отговор на жалба съгласно тези правила, не се квалифицират като жалби.

„Клиент“ е ползвател на застрахователни услуги по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекс за застраховане, който се интересува от или на когото Посредникът предоставя услуги по застрахователно посредничество.

„Служител(и) на Брокера“ са лицата, които съдействат на Застрахователния посредник във връзка с дейността по застрахователно посредничество и/или осъществяват регистрирането и администрирането на подадените Жалби/Сигнали до последния.

Цел и обхват на правилата

Настоящите Правила уреждат реда за подаването на Жалби и Сигнали от Ползватели на застрахователни услуги до Брокера на хартиен носител и по електронен път, процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване, както и предприемането на мерки за отстраняване на съответни действия и бездействия в дейността на Брокера, констатирани въз основа на Жалбите.

Правилата са съобразени с разпоредбите на Кодекса за застраховането, Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Закона за залита на личните данни (ЗЗЛД) и Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

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, като 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.

Основни принципи

Настоящите правила се основават на принципите на прозрачност, обективност, срочност, достоверност, справедливост и коректност при разглеждане и изготвяне на отговор на постъпилите Жалби и Сигнали от Ползватели на застрахователни услуги до Брокера.

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.

При изготвянето на отговор на подадените Жалби и Сигнали, Брокерът се ръководи от следните основни принципи:

- 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 такъв е налице;
- писмен отговор на всяка подадена до Брокера Жалба/Сигнал;
- Брокерът анализира информацията, за да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящи се или системни проблеми;
- недопускане на конфликт на интереси.

Служителите на Брокера няма да отказват приемането на Жалби и Сигнали от ползватели на застрахователни услуги. Анонимни жалби не се разглеждат.

Приемане, разглеждане и изготвяне на отговор на жалби

Брокерът разглежда отправени от Ползвател на застрахователни услуги или от друго лице, упълномощено от него или имащо законен интерес,

Място и начин на подаване на жалби

Жалби и Сигнали, адресирани до Централно управление или до мястото където Брокера осъществява своята дейност. Получените, във всяко едно от местата, където Брокера извършва дейност, жалби или сигнали в писмена форма се препращат служебно в Централно управление за регистриране и администриране.

(2) Брокерът разглежда Жалби и Сигнали, подадени и чрез онлайн формата на интернет страницата на Брокера www.mybroker.bg или на посоченият на интернет страницата електронен адрес (yoana.boeva@atlasbroker.bg; mihaela.yuzirova@atlasbroker.bg) или телефон (+359 893 720 220; +359 893 720 200).

Съдържание на жалба

При подаване на Жалби и Сигнали в местата, където Брокера извършва дейност и адреса му на управление, от Ползвателите на застрахователни услуги Жалбите/Сигналите следва да имат следното съдържание:

име, презиме и фамилия, респ. фирма и ЕИК; точен адрес за кореспонденция; телефон за връзка, описание на възражението, формулиране на искането, дата и подпис, като прилагат копие от документите, на които се основава Жалбата/Сигнала.

Разглеждане на жалбата и уведомяване на жалбоподателя

При подаване на Жалба на посочения в сайта електронен адрес, 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.

Служителят на Брокера, който приема жалбата или сигнала на адреса на управление или в мястото където Брокера осъществява своята дейност, информира Ползвателя на застрахователни услуги за срока 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.

При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Брокерът

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.

(б) 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.

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 застрахователните 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 тя 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.

Изготвеният 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.

Отговорът се изготвя в писмена форма от управителите и се изпраща на подателя в 15-дневен срок от датата на регистриране на Жалбата/Сигнала в Регистъра на жалбите, независимо от начина, по който е получена.

При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходната алинея може да бъде удължен, до не по-късно от един месец от датата на регистриране на Жалбата или Сигнала.

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.

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 непристъпен, срокът изтича в първия следващ пристъпен 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.

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

Разрешаване при неуредени спорове:

В случай, че не сте удовлетворени от отговорът на Брокера имате право да подадете жалба към Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние към Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София, ЦУ на КЗП, пл. Славейков № 4А, или към Комисията по финансов надзор - Управление „Застрахователен надзор“ на адрес гр. София 1000, ул. „Будапеща №16.