

**ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ/ОПЛАКВАНИЯ
ОТ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ НА
ОББ Застрахователен брокер**

Съдържание:

Раздел 1. Общи разпоредби:

Чл. 1. Въведение

Чл. 2. Дефиниции;

Чл. 3. Принципи при разглеждане на жалби/оплаквания

Раздел 2. Ред за обработване на жалби/оплаквания:

Чл. 1. Приемане на жалби/оплаквания;

Чл. 2. Разглеждане на жалби/оплаквания;

Чл. 3. Изготвяне на отговор на жалби/оплаквания;

Раздел 3. Регистър на жалбите/оплаквания:

Чл. 1. Ред за водене на регистъра на жалбите/оплаквания;

Раздел 4. Заключителни разпоредби

Раздел 1. Общи разпоредби.

1. Въведение.

А) Настоящите правила за организацията на разглеждане на жалби/оплаквания от ползватели на застрахователни услуги (наричани по-долу за краткост **„Правилата“**) са приети на основание чл. 290 ал. 2 от Кодекса за застраховането, съобразени с Указания относно тълкуването и прилагането на чл. 290, ал. 2 и 3 от Кодекса за застраховането, във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници, приети от Комисията за финансов надзор с решение от 23.02.2021.

Б) Правилата са съобразени с действащото законодателство към момента на тяхното изготвяне. В случай на противоречие, се прилагат актуалните към момента нормативни актове и указания на КФН.

2. Дефиниции

А) За целите на Правилата, посочените по-долу термини и абривиатури имат следното значение:

„Застрахователен брокер“, **„Брокерът“** – ОББ Застрахователен Брокер България ЕООД, ЕИК 175073337, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Черни връх“ № 32 А, ет. 6, вписано в регистъра на застрахователните посредници по чл.30, ал.1, т.12 ЗКФН с Разрешение № 250-ЗБ от 30.03.2006 г. и

ОББ Застрахователен брокер ЕАД, ЕИК 175280478, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Света София“ № 7, ет. 2, вписано в регистъра на застрахователните посредници по чл.30, ал.1, т.12 ЗКФН с Разрешение № 579-ЗБ от 23.04.2007 г.;

„Ползвател на застрахователни услуги“ - застраховащият, застрахованият, третото ползващо се лице, третото увредено лице, другите лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическото или юридическото 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 „Оплакване“ – изразено недоволство от ползвател на застрахователни услуги, отнасящо се до услуги, предоставени му от ОББ Застрахователен брокер, във връзка с осъществяването от последния застрахователно и/или презастрахователно посредничество, твърдяно неизпълнение на негови задължения спрямо ползвател на застрахователни услуги и потенциални пропуски в начина на обслужване;

„Жалби с висок репутационен риск“ са:

1. всички жалби, внесени от или чрез надзорни, регулаторни или други държавни органи – КФН, КЗЛД, КЗК, КЗП и др.;
2. жалби по въпроси с установен медиен интерес;
3. жалби, в които се твърди, че дружеството е в нарушение на свои нормативни, договорни или други задължения, произлизащи от действащите Общи условия в т.ч. подвеждаща реклама, както и претенции от клиенти с прекратени взаимоотношения.;
4. Жалби, свързани с изпиране на пари;
5. Жалби, свързани с лични данни;
6. Жалби, свързани с вътрешни (с предполагаемо участие на служител) измами;
7. множество повтарящи се жалби, постъпили в кратък срок от време и отнасящи се до един и същ въпрос;
8. жалби, които се отнасят до почтеността/отговорността на служителите на групата на КВС.

„Клиент“ – ползвател на застрахователни услуги, по смисъла, определен в Правилата и чл. 2, ал .2 от Кодекса на застраховането, който се интересува от или на когото ОББ Застрахователен брокер предоставя услуги по застрахователно или презастрахователно посредничество;

„Служител(и)“ – служители на ОББ Застрахователен брокер, които извършват една или няколко от следните дейности по разпространение на застрахователни продукти:

- предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество на Клиенти (определят техните изисквания и потребности, предлагат и/или им предоставят информация за застрахователни продукти, занимават се с ликвидация на щети и др.);
- пряко или непряко ръководят горепосочените лица;
- отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите/Сигналите.

„Регистър“ - регистър „Жалби и оплаквания“, създаден за целите на Правилата.

3. Принципи при разглеждане на жалби/оплаквания.

А) При разглеждането на жалби/оплаквания, ОББ Застрахователен брокер се ръководи от принципите на прозрачност, бързина, обективност, коректност и справедливост, с цел защита интересите на ползвателите на застрахователни услуги, на застрахователя и на Брокера. Служителите на ОББ Застрахователен брокер са длъжни да разяснят всички относими към конкретната жалба/оплакване обстоятелства.

Б) Брокерът е длъжен да разгледа всички жалби/оплаквания, които са от неговата компетентност, и да се произнесе по същите в законоустановения срок и при спазване на действащото законодателство за закрила на личните данни и застрахователната тайна. **В)** ОББ Застрахователен брокер си поставя за цел, след извършване на анализ на постъпили жалби/оплаквания, да предприема мерки за отстраняване на пропуски и/или грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяване на дейността им.

Г) Всички приети решения въз основа на подадени жалби/сигнали следва да са адекватни спрямо естеството, обема и сложността на конкретния въпрос.

Раздел 2.) Ред за обработване на жалби/оплаквания.

1. Приемане на жалби/оплаквания.

А) Жалби/оплаквания могат да бъдат отправени по следните начини:

- устно пред служител на ОББ Застрахователен брокер в офиса или по телефон/друго дистанционно средство за комуникация;
- писмено на адреса на Брокера - гр. София, бул. "Черни връх" 32А, ет. 6;
- чрез попълване на формата за контакт на Интернет страницата на Брокера или на следния e-mail: ubbib@ubb.bg;
- чрез други институции и лица (КЗП, КФН, застрахователи и др.).

Б) Подаването и разглеждането на жалбата е безплатно.

В) Жалбите/оплакванията следва да съдържат:

- трите имена, съответно фирма на заинтересованото лице, ако последното не е физическо лице, в който случай се изисква и посочване на ЕИК;
- адрес /електронен адрес/, телефон за обратна връзка;
- предмет на жалбата/оплакването;
- в какво се състои искането/претенцията на клиента;
- дата и място на подаване;
- налична информация относно класа на застраховката, наименованието на застрахователния продукт, номер на застрахователна полица (когато е приложимо);
- подпис на подателя;
- приложено пълномощно, ако жалбата/оплакването е подадено от пълномощник;

Г) Не се разглеждат анонимни или неподписани жалби / оплаквания, както и жалби, за които няма данни къде да бъде изпратен отговор. За жалби, подадени по електронен път, не се изисква подпис, ако подателят може да бъде идентифициран чрез мейл или по друг технически допустим начин. В случай че не са предоставени други данни, които не позволяват да се изготви отговор или изложението е неясно се изискват допълнителни пояснения от подателя им до 7 дни от постъпване на жалбата /оплакването.

Д) В случай на съмнение от страна на служител на ОББ Застрахователен брокер за автентичността на авторството на документа, възможност същият да е бил подправян, редактиран или подменен без знанието на ползвателя на застрахователни услуги, от чието

същият е подаден, служителят спира производството по разглеждане на жалбата /оплакването до установяване на контакт с подателя и разясняване на обстоятелствата, но не повече от 7 дни.

Е) Ако жалбата /оплакването е подадена устно, включително и по телефона, служителят, който я приема, записва и предава получената информация на ръководител сектор Администрация и ликвидация, а при отсъствието му – на управител / изпълнителен директор на дружеството.

Ж) Всяка получена жалба /оплакване се входира в деловодната система на дружеството в деня на постъпването ѝ, а ако е подадена в неработен ден – на първия следващ работен ден.

2. Разглеждане на жалби /оплаквания.

А) Дейността по разглеждането на жалбите /оплакванията се осъществява под ръководството и контрола на Управител / Изпълнителен директор на Брокера.

Б) В случай че жалбата /оплакването е направено устно, при възможност служителят дава отговор или разрешава въпросния проблем на момента, стига това да е в неговите компетенции.

В) Жалба/оплакване, подадена писмено или неотговаряща на изложената в предходното изречение хипотеза, се разглежда от Ръководител на звеното, за чийто ресор се касае – съответно Продажби или Администрация и Ликвидация. Последният подготвя записка (фактология) по случая, която се прилага към информацията в регистъра. Разглеждащият жалбата/оплакването Ръководител събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранно и обективно разглеждане на жалбата/оплакването, и справедливото ѝ решаване и има право на достъп до цялата необходима информация за разглеждането на жалбите/оплакванията, като всички служители са длъжни да оказват необходимото съдействие.

Г) В случай че е необходимо, отговорният Ръководител звено се свързва с подателя, за да уточни обстоятелствата по случая. В случай че подателят реши да представи допълнителни писмени доказателства, на същия се указва срок, не по-дълъг от 7 дни, в който да го направи. Последният следва да бъде съобразен с установения в действащото законодателство едномесечен срок за даване на отговор на жалбата/оплакването. ОББ Застрахователен брокер не може да постанови отговор на жалбата/оплакването преди изтичането на срока, указан на клиента за предоставяне на допълнителни доказателства. Документи, представени след изтичане на указания допълнителен срок, но преди да бъде постановен отговор от страна на ОББ Застрахователен брокер, се взимат предвид при формулиране на отговора.

Д) Служители, чиято дейност (действие или бездействие) е предмет на жалбата/оплакването не участват в процеса на разглеждане или отговаряне на искането на клиента, освен доколкото се изисква събиране на сведения от тях, с цел изясняване на фактите по случая. Ако жалбата/оплакването касае действия на Ръководител звено, тя се разглежда от управителите / изпълнителните директори, а ако жалбата е срещу действия на управител / изпълнителен директор - от другия управител / изпълнителен директор.

3. Изготвяне на отговор на жалби/оплаквания.

А) Отговорният ръководител звено/управител/изпълнителен директор изготвя отговор на жалбата/оплакването на клиента в едномесечен срок от постъпването ѝ.

Б) Отговор на жалбата/оплакването може да бъде постановен и изпратен и по-рано от предвидения в закона едномесечен срок, стига да са спазени изискванията на действащото законодателство и правилата за установяване на всички обстоятелства по повод жалбата/оплакването. В случай че жалбата/оплакването е подадено чрез държавен орган или юридическо лице с властнически правомощия, то следва да се съобразят също сроковете и изискванията, посочени в искането му.

В) В случаите на изпращане на уточнения, допълнения или нови доказателства към вече подадена жалба, едномесечният срок за отговор тече от датата на последния изпратен материал от жалбоподателя.

Г) Отговорът се изготвя след извършване на подробен, обективен и безпристрастен анализ на случая, като се вземат предвид обясненията на засегнатите лица, направените възражения и събраните доказателства.

Д) Отговорът се изготвя в писмена форма, на български език, като текстът следва да бъде ясен и разбираем. Не се изготвя писмен отговор ако жалбата е устна и бъде разрешена по реда на Раздел 2, чл. 2, бук. Б), или ако в срока за отговор жалбата бъде изрично оттеглена от подателя.

Е) Отговорите на жалбите с висок репутационен риск следва да бъдат предварително съгласувани с функцията по „Съответствие“.

Ж) Отговорът на ОББ Застрахователен брокер съдържа следните реквизити:

- изходящ номер на документа;
- адрес за кореспонденция, на който е изпратен изготвения отговор (изпращането по пощата се извършва с препоръчана поща или куриер с обратна разписка; в случай, че клиентът е избрал да бъде уведомен по електронна поща, се изпраща на съответния електронен адрес);
- изчерпателно мотивирано произнасяне (решение) по отношение на жалбата/оплакването;
- две имена, длъжност, дата и подпис на подписалия отговора служител;

З) ОББ Застрахователен брокер не разглежда, но препраща, във връзка с чл. 288 ал. 1 от КЗ, жалбата/оплакването, ведно със всички документи, представени заедно със същата, по компетентност на застраховател или друг разпространител на застрахователни продукти, когато жалбата/оплакването се отнася до неизпълнение на задължения или слабости в дейността на същия, когато той може да се установи, въз основа на информацията, представена в жалбата/оплакването, за което действие уведомява подателя и му предоставя информация за контакт с лицето, към което е препратил жалбата / оплакването;

ОББ Застрахователен брокер връща подадената жалба/оплакване, в случай че последната не е от компетентността на Брокера и не може да се установи разпространителя на застрахователни услуги, който следва да се произнесе по същата, като тези основания се посочват изрично в писмото, с което жалбата се връща.

И) В случай че жалбата/оплакването е частично или напълно отхвърлено, отговорът съдържа изчерпателна мотивировка на база на установените факти и обстоятелства и приложимите

правни норми и договорни клаузи, и указва на подателя една или повече от следните възможности, съобразно конкретния случай:

- да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган);
- да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;
- да предяви иск към компетентен правораздавателен орган;
- да се обърне към друг разпространител на застрахователни услуги;
- да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на ОББ Застрахователен брокер, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на ОББ Застрахователен брокер или негови служители, са увредени негови имуществени права или законни интереси.

Й) В случай че жалбата е изпратена до ОББ Застрахователен брокер чрез държавен орган или друго лице, осъществяващо властнически функции или през застраховател, ОББ Застрахователен брокер изпраща копие на отговора и до съответната институция/застраховател.

Раздел 3.) Регистър на жалбите/оплакванията.

1. Ред за водене на регистъра на жалбите/оплакванията

А) За целите на Правилата се създава специален, обособен регистър „Жалби и оплаквания“. Воденето на регистъра и преписките по жалби се осъществява от Ръководител Администрация и ликвидация.

Б) В регистъра се попълва следната информация, въз основа на всяка подадена жалба/оплакване:

- входящ номер на жалбата
- три имена, съответно фирма и ЕИК на подателя;
- дали жалбата/оплакването е подадено чрез пълномощник, лично или чрез държавен орган или друго лице, осъществяващо властнически функции, застраховател или е препратена от друг разпространител на застрахователни продукти;
- предмет на жалбата/оплакването;
- в какво се състои искането/претенцията;
- дата на подаване;
- налична информация относно класа на застраховката, наименованието на застрахователния продукт, номер на застрахователна полица (когато е приложимо);
- дата и изходящ номер на отговора на жалбата, както и обобщено съдържание на същия;
- кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на практики, предприети мерки от страна на управителния орган и др.);
- информация за архивирането на записката по жалбата.

В) Информацията, съдържаща се в регистъра, се предоставя на Комисията за финансов надзор при поискване.

Г) Документите по всяка една жалба/оплакване се съхраняват за срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора, а ако след отговора е налице допълнителна кореспонденция или образувано производство пред държавен или друг орган за решаване на спорове – от приключване на спора .

Раздел 3.) Заключителни разпоредби

- 1.** Настоящите правила подлежат на преглед всяка календарна година, считано от датата на влизането им в сила, след анализ на постъпилите през годината жалби и установените по тях пропуски, с цел поддържане на съответствие с действащото законодателство и спазване на най-добрите практики на пазара.
- 2.** При разглеждане на жалби/оплаквания се спазват правилата за защита на личните данни съобразно действащото законодателство и действащата правила на дружеството.
- 3.** Правилата се поставят в разпечатан вид в офиса на ОББ Застрахователен брокер, публикуват се на Интернет страницата на дружеството и се предоставят от служителите при поискване от страна на всеки ползвател на застрахователни услуги.
- 4.** При противоречие на Правилата с действащото законодателство, приложение намира съответния закон или подзаконов нормативен акт.