



ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ/ОПЛАКВАНИЯ ОТ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ НА „ГРЕКО България“ ЕООД

Съдържание:

- Раздел I. Общи разпоредби.
- Раздел II. Дефиниции.
- Раздел III. Принципи при разглеждане на жалби/оплаквания.
- Раздел IV. Ред за обработване на жалби/оплаквания.
- Раздел V. Разглеждане на жалби/оплаквания.
- Раздел VI. Изготвяне на отговор на жалби/оплаквания.
- Раздел VII. Регистър на жалбите/оплакванията.
- Раздел VIII. Заключителни разпоредби.

Раздел I. Общи разпоредби.

1. Въведение.

Чл. 1. Настоящите правила за организация 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 застраховане, във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници, приети от Комисията за финансов надзор (наричано по-долу за краткост „КФН“) с решение от 23.02.2021 г.

Чл. 2. Правилата са съобразени с действащото законодателство към момента на тяхното изготвяне. В случай на противоречиви разпоредби от настоящите правила, прилагат се актуалните към момента нормативни актове в Република България и указания на КФН.

Раздел II. Дефиниции.

Чл. 3. За целите на Правилата, посочените по-долу термини имат следното значение:

Ал. 1. „Застрахователен брокер“, „Брокерът“ - „ГРЕКО България“ ЕООД, ЕИК 121707777, със седалище и адрес на управление: гр. София, ПК 1612, район Красно село, ж.к. Хиподрума, ул. „Юнак“ № 11-13, ет. 7, с издадено от КФН Удостоверение № 612-ЗБ/14.05.2019 г. за регистрация на застрахователен брокер.

Ал. 2. „Ползвател на застрахователни услуги“ – Застрахованият, 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 Закон за защита на потребителите.

Ал. 3. „Жалба“ или „Оплакване“ – изразено недоволство от ползвател на застрахователни услуги, отнасящо се до услуги, предоставени му от „ГРЕКО България“ ЕООД. 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.

Ал. 4. „Клиент“ – физическо или юридическо лице, 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 „ГРЕКО България“ ЕООД предоставя услуги по застрахователно или презастрахователно посредничество.

Ал. 5. „Служител(и)“ – служител/и на „ГРЕКО България“ ЕООД, които извършват една или няколко от следните дейности по разпространение на застрахователни продукти:



т.1. Предлагаат 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.);

т. 2. Пряко или непряко ръководят горепосочените лица;

т. 3. Отговарят за администрирането на Жалбите.

Ал. 6. „Регистър“ – регистър „Жалби и оплаквания“, създаден за целите на Правилата.

Раздел III. Принципи при разглеждане на жалби/оплаквания.

Чл. 4. При разглеждането на жалби/оплаквания, „ГрЕКо България“ ЕООД 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.

Чл. 5. 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.

Чл. 6. „ГрЕКо България“ ЕООД 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.

Чл. 7. Всички приети решения, въз основа на подадени жалби/сигнали, следва да са пропорционални спрямо естеството, обема и сложността на конкретния въпрос.

Раздел IV. Ред за обработване на жалби/оплаквания.

Чл. 8. Приемане на жалби/оплаквания.

Ал. 1. Жалби/оплаквания могат да бъдат отправяне по следния начин:

т. 1. Писмено и устно на адреса на Брокера - гр. София, ПК 1612, район Красно село, ж.к. Хиподрума, ул. „Юнак“ № 11-13, ет. 7;

т. 2. На следния имейл адрес: H.Charkov@greco.services

т. 3. Чрез други институции и лица (КЗП, КФН, застрахователи и др.)

чл. 9. Подаването и разглеждането на жалби е безплатно.

Чл. 10. Жалбите/оплакванията следва да съдържат:

Ал. 1. трите имена, съответно фирма на заинтересованото лице, ако последното не е физическо лице, в който случай се изисква и посочване на ЕИК;

Ал. 2. адрес /електронен адрес/, телефон за обратна връзка;

Ал. 3. предмет на жалбата/оплакването;

Ал. 4. в какво се състои искането/претенцията на клиента;

Ал. 5. дата и място на подаване;

Ал. 6. налична информация относно класа на застраховката, наименованието на застрахователния продукт, номер на застрахователна полица (когато е приложимо); - подпис на подателя;

Ал. 7. приложено пълномощно, ако жалбата/оплакването е подадено от пълномощник;

Чл. 11. 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 изпращат указания.

Чл. 12. Всяка получена жалба/оплакване се входира в Регистъра за жалби/оплаквания в деня на постъпването ѝ, а ако е подадена в неработен ден – на първия работен ден, следващ подаването, като най-късно до края на същия ден, жалбоподателят се уведомява за датата и номера на регистрацията.



Раздел V. Разглеждане на жалби/оплаквания.

Чл. 13. Дейността по разглеждането на жалбите/оплакванията се осъществява под ръководството и контрола на Управителя на Брокера.

Чл. 14. Жалба/оплакване се разглежда от управителя на Брокера, или изрично упълномощено от него лице. Последният подготвя записка (фактология) по случая, която се прилага към информацията в регистъра. Разглеждащият жалбата/оплакването 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.

Чл. 15. 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 служител от администрацията, тя се разглежда от управителя на Брокера.

Раздел VI. Изготвяне на отговор на жалби/оплаквания.

Чл. 16. Отговорното лице, според настоящите Правила, изготвя отговор на жалбата/оплакването на клиента в едномесечен срок от постъпването ѝ.

Чл. 17. 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 Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, застрахователният брокер изпраща копие на отговора до съответната институция.

Чл. 18. 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.

Чл. 19. 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.

Чл. 20. Отговорът се изготвя в писмена форма, на български език. Не се изготвя писмен отговор ако в срока за отговор жалбата бъде изрично оттеглена от подателя.

Чл. 21. Отговорът на „ГрЕКо България“ ЕООД съдържа следните реквизити:

Ал. 1. изходящ номер на документа;

Ал. 2. 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 подал жалбата/оплакване по електронна поща, отговор се изпраща на съответния електронен адрес);

Ал. 3. мотивирано произнасяне (решение) по отношение на жалбата/оплакването;

Ал. 4. две имена, длъжност, дата и подпис на подписалия отговора служител;

Чл. 22. „ГрЕКо България“ ЕООД 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;



Чл. 23. „ГРЕКО България“ ЕООД 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.

Чл. 24. 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:

Ал. 1. да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган);

Ал. 2. да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

Ал. 3. да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; както и

Ал. 4. 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.

Раздел VII. Регистър на жалбите/оплакванията.

Чл. 25. Ред за водене на регистъра на жалбата/оплакванията.

Ал. 1. За целите на Правилата се създава специален, обособен регистър „Жалби и оплаквания“. Воденето на регистъра и преписките по жалби се осъществява от Администрацията на „ГРЕКО България“ ЕООД.

Ал. 2. В регистъра се попълва следната информация, въз основа на всяка подадена жалба/оплакване:

т. 1. входящ номер на жалбата и дата на подаване;

т. 2. три имена, съответно фирма и ЕИК на подателя, данни за контакт;

т. 3. предмет на жалбата/оплакването и обобщено съдържание;

т. 4. налична информация относно класа на застраховката, наименованието на застрахователния продукт, номер на застрахователна полица (когато е приложимо);

т. 5. дата и изходящ номер на отговора по жалбата;

т. 6. обобщено съдържание на отговора по жалбата;

т. 7. кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на практики, предприети мерки от страна на управителния орган и др.);

т. 8. Информация за архивирането на досието по жалбата.

Чл. 26. Информацията, съдържаща се в регистъра, се предоставя на Комисията за финансов надзор, при поискване.

Чл. 27. 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 VIII. Заключителни разпоредби.

Чл. 28. 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.

Чл. 29. При разглеждане на жалби/оплаквания се спазват правилата за защита на личните данни съобразно действащото законодателство и действащата правила на дружеството.



Чл. 30. Правилата се поставят в разпечатан вид в офиса на „ГРЕКО България“ ЕООД, публикуват се на Интернет страницата на дружеството и се предоставят от служителите при поискване от страна на всеки ползвател на застрахователни услуги.

Чл. 31. При противоречие на Правилата с действащото законодателство, приложение намира съответния закон или подзаконов нормативен акт.

Настоящите правила са одобрени от Христо Шарков, действащ лично като управител на „ГРЕКО България“ ЕООД, и в качеството си на пълномощник на Георг Винтер – управител на „ГРЕКО България ЕООД“.

Дата на последна редакция: 18.09.2023 г.


Христо Шарков

