

# **ПОЛИТИКА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА УД „ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ПРО ИНС“ ЕООД**

## **Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. Политиката за приемане и обработване на жалби на „ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ПРОИНС“ ЕООД /Политиката/, наричано по-долу само „дружеството“ или „застрахователния брокер“ регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството.

Чл. 2. Целта на Политиката е да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигури справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликти на интереси.

Чл. 3. При изготвянето и прилагането на Политиката се отчитат следните основни принципи: осигуряване на надеждно и ефективно управление на приемането и обработването на жалбите, постъпили в дружеството и прилагане на мерки за избягване на конфликти на интереси.

Чл. 4. Застрахователният брокер анализира постъпилите в дружеството жалби и предприема мерки за отстраняване на констатираните въз основа на постъпили жалби слабости, като непрекъснато анализира информацията за разглеждането на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове.

Чл. 5. С цел установяване на общи слабости в дейността си, дружеството анализира всеки отделен случай и преценява дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

Чл. 6. Преди сключване на договор дружеството предоставя по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно политиката за приемане и обработка на жалби;
2. възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на клиентите в Република България.

## **Раздел II ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

Чл. 7. Право да подаде безплатно жалба има всеки клиент на застрахователния брокер. Жалбата може да бъде подадена в писмен вид по електронна и обикновена поща или в офиса на дружеството, на български и/или английски език. По електронна поща се приемат жалби само ако същите са постъпили от електронната поща, която клиентът е посочил за комуникация при възникване на договорните отношения.

Чл. 8. Застрахователния брокер е длъжен да регистрира, разгледа и отговори на всяка жалба не по-късно от един месец от датата на постъпването ѝ.

Чл. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8 не може да бъде изпратен отговор, застрахователният брокер уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Чл. 10. Служителите на застрахователния брокер вписват в специален дневник постъпилите жалби в деня на постъпването им при спазване на изискванията на 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането и ги предават най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на управителя на дружеството.

Чл. 11. Управителят се запознава с подадената жалба и извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

Чл. 12. Управителят или упълномощени от него служители могат да проведат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на управителя на срещата може да присъства и служителя на застрахователния брокер, в случай че жалбата е срещу служител.

Чл. 13. При обработката на жалбата застрахователният брокер:

1. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
2. води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език - български и/или английски

Чл. 14. Проведените разговори във връзка с изясняване на случая се документират от управителя на дружеството..

Чл. 15. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на застрахователния брокер по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Чл. 16. Когато жалбата е напълно или частично основателна, застрахователния брокер полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

Чл. 17. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата участие вземат и служителите на дружеството, ако жалбата е подадена срещу служител.

Чл. 18. В срок от един месец от подаване на жалбата, управителят изготвя писмен отговор на жалбоподателя и го изпраща на жалбоподателя.

Чл. 19. Застрахователният брокер, в срок 15 работни дни от края на годината, в случай че има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията за финансов надзор информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
4. мерките, предприети във връзка с жалбата;

5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

### **Раздел III ДНЕВНИК НА ЖАЛБИТЕ**

Чл. 21. Жалбите, постъпили в дружеството се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им на магнитен и/или хартиен носител.

Чл. 22. Дружество осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.

Чл. 23. Дневникът на жалбите на клиенти на дружеството съдържа следната информация:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в дружеството;
2. име и ЕГН на жалбоподателя;
3. името на лицето, извършило вписването на жалбата;
4. датата на разглеждане на жалбата от дружество;
5. мерките, предприети във връзка с жалбата;
6. името на лицето, извършило вписването на предприетите мерки;
7. дата на уведомяване на жалбоподателя.

Чл. 25. Дневникът по чл. 23 се води и съхранява от управителя на дружеството.

### **Раздел IV ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Настоящата политика е приета на основание на чл. 290 ал. 2 от КЗ от едноличния собственик на капитала на „ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ПРОИНС“ ЕООД на 05.01.2016 г.