Правила за регистриране на жалби от ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации

Общи разпоредби

Дружеството „ Бул Брокер „ ООД с ЕИК 175289139 със седалище и адрес на управление гр. София; жк. „ Разсадник-Коньовица“ бл. 26; вх.А; ет.2; ап.4, с адрес за Кореспонденция: гр. Свищов; ул. „ Генерал Киселов“ 11, е застрахователен брокер, осъществяващ дейност по застрахователно посредничество с удостоверение №233 – ЗБ/15.06.2010

Правилата за организацията по разглеждане на жалби и сигнали на ползватели на застрахователни услуги (наричани по-долу „Правилата“) са приети на основание чл. 290 ал. 2 от Кодекса за застраховането

Дефиниции

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

Застрахователен посредник – „ Бул Брокер ООД

Ползвател на застрахователни услуги (Клиент) - застраховащ, застрахован, трето ползващо се 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 застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност, независимо дали е потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите

Жалба и Сигнал – е явно изразено писмено, на хартиен носител или по електронен път, недоволство на Ползвател на застрахователни услуги, във връзка с извършваното от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, както и от начина на обслужване

Разглеждане на жалби и сигнали – дейността на служителите на Брокера, включително приемане и регистриране на жалби и сигнали, разглеждане и определяне на проблема, подготвяне на отговор и предоставянето му на Ползвателя на услугите.

Регистър на жалби и сигнали – дневник, в който са регистрирани всички жалби и сигнали на Ползвателя, получени директно от Ползвателя, на адреса на Брокера, по пощата, по електронна поща или чрез други електронни средства.

Отговор – писмен отговор на въпросите и/или исканията на Ползвателя, предоставени в указани в Кодекса за застраховането срок.

Предмет и цел на Правилата

Тези Правила уреждат реда за подаване на Жалби и Сигнали от Клиенти до Брокера писмено, на хартиен носител или по електронен път, както и процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване.

Целта на Правилата е създаването на гаранции, че всички Жалби и Сигнали на Клиенти до Брокера ще бъдат разгледани по обективен и безпристрастен начин и на последните ще бъде отговорено в срок.

Ще бъдат предприети мерки въз основа на анализ на постъпилите Жалби и Сигнали, с които да се отстраняват пропуски и грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяване на дейността по застрахователно посредничество.

Подаване на жалби (оплаквания)

Лицата, които могат да подадат Жалба и Сигнал са ползвателите на застрахователни услуги (Клиент) или Лице, упълномощено от Клиента с нотариално заверено пълномощно. Към Жалбата и Сигнала, подадени чрез пълномощник, се прилага пълномощното.
Жалбата и Сигналът следва да бъдат подадени в писмена форма, както следва:
- на хартиен носител на адреса за кореспонденция на Брокера – гр. Свищов: п.к. 5250; ул. „ Генерал киселов“ 11
- по електронен път на електронната поща на Управителя на Брокера – nikolay_iliev80@abv.bg

Жалбата и Сигналът следва да съдържат най-малко следната информация:
- идентификационни данни на Клиента: име, презиме и фамилия, ЕГН, респ. наименование на фирма, ЕИК; точен адрес за кореспонденция, телефон за връзка, електронен адрес за връзка, като в случай на упълномощаване на лице да представлява Клиента: име, презиме и фамилия на упълномощеното лице;
- предмет на Жалбата и Сигнала – да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени копия на всички налични доказателства, ако Клиентът разполага с такива; да е посочено ясно в какво се състои оплакването и/или искането на Клиента; дата на подаване и подпис на Клиента или на упълномощеното лице.

Жалбата и Сигналът следва да бъдат подадени без излишно забавяне, след настъпване или узнаване на случая свързан с тях.
В случай, че Жалбата и Сигналът се подават по електронен път същите се подписват. Жалбата и Сигналът могат да бъдат подписани с електронен подпис или да се подадат в сканиран вид на електронната поща на Брокера.
Анонимни Жалби и Сигнали не се разглеждат.

Приемане на Жалба и Сигнал

Брокерът е задължен, без излишно забавяне, да прегледа получената Жалба и Сигнал, за да установи дали получената информация е пълна и достатъчна.
В случай, че Брокерът установи, че информацията по Жалбата и Сигналът е недостатъчно ясна и разбираема, Брокерът изпраща писмена покана на Клиента с указания да допълни и/или коригира Жалбата и Сигнала в срок до 14 дни от получаване на поканата. В поканата Брокерът указва на Клиента, че при неспазване на указания 14 дневен срок Брокерът ще отхвърли Жалбата и Сигнала.
В случай, че подателят на Жалбата и Сигнала не отговори писмено и не предостави или не допълни необходимата информация, Брокерът отхвърля Жалбата и Сигнала. Брокерът информира писмено Клиента, като обосновано излага причините, поради които Жалбата или Сигналът са отхвърлени.
В случай, че Брокерът не констатира нарушени изисквания относно Жалбата или Сигнала, и информацията, която е получил е пълна и изчерпателна, пристъпва към разглеждане на Жалбата и Сигнала.

Разглеждане и изготвяне на отговор на Жалба и Сигнал

При изготвяне на отговор на подадена Жалба и Сигнал, Брокерът се ръководи от следните основни насоки:
- всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на Жалбата и Сигнала

- изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;
- отговаряне на всяка Жалба и Сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на Жалбата или Сигнала;
- предлагане на подателя на Жалбата и Сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налично;
- писмен отговор на всяка Жалба и Сигнал, подадени до Брокера.

Отговор на подадена Жалба и Сигнал се изготвя след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите по случая и разглеждане на обясненията и възраженията на заинтересованите страни, като Брокерът:

- уважава изцяло подадената Жалба и Сигнал като предлага на Клиента възможно решение на проблема, в случай че такова е налично;
- уважава частично подадената Жалба и Сигнал, като обосновано излага причините, поради които същите не са уважени изцяло;
- отхвърля изцяло подадената Жалба и Сигнал, като обосновано излага причините, поради които същите са отхвърлени;
- информира Клиента, че не е компетентен да се произнесе по подадената Жалба и Сигнал, като информира същия към кого може да се обърне.

Отговорът се изготвя в писмена форма и се изпраща на Клиента в срок до 30 дни от датата на получаване на Жалбата и Сигнала от страна на Брокера.

Когато се касае за Жалба и Сигнал, изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на конкуренцията, Комисията за защита на личните данни или друга държавна институция, задължително се спазват сроковете за отговор, посочени в съответния закон и заложени като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

Отговорът до Клиента се изпраща с писмо с обратна разписка на адреса за връзка или на електронния адрес на подателя, посочен в Жалбата или Сигнала.

Всички срокове, посочени в тези Правила, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната Жалба или Сигнал не се брои. Когато последният ден от срока е неприсъствен, срокът изтича в първия следващ присъствен 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.

Заключителни разпоредби

В случай, че Клиентът не е доволен от отговора на Брокера на подадената Жалба или Сигнал и според него той не предлага решение на проблема, Клиентът може да подаде жалба до Заместник-председателя на Комисия за финансов надзор, ръководещ Управление „Застрахователен надзор“ на адрес: гр.София, ул.“Будапеща“ №16 и на уеб сайт: www.fsc.bg