

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

Раздел I. ОСНОВНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Въведение

1.1. Дружество РЕНОМИА ООД, с ЕИК: 130001905, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1797, ж.к. Младост 1, бл. 101, вх. И, ет. 8, ап. 151, с адрес на дейност и кореспонденция гр. София, п.к. 1574, бул. Шипченски проход № 65, офис 202 – 208, с електронен адрес info@renomia.bg е застрахователен брокер, вписан в регистъра по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за Комисия за финансов надзор, осъществяващ дейност по застрахователно посредничество съгласно глава XXX от Кодекса за застраховането.

1.2. 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.

2. Дефиниции

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

„**Застрахователен посредник**“, „**Застрахователен брокер**“, „**Брокер**“, „**ние**“ е РЕНОМИА ООД.

„**Ползвател на застрахователни услуги**“ е застраховащ, застрахован, трето е 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.

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

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

„**Служители на Брокера**“ са служителите на Застрахователния брокер, които:

- предлагат 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.); и/или
- пряко или непряко ръководят горепосочените лица;
- отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите и Сигналите.

3. Предмет и цел на Правилата

3.1. 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.

3.2. 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.

Раздел II. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ

4. Лицата, които могат да подадат Жалба и Сигнал са:

- Клиента;
- Лице, упълномощено от Клиента с нотариално заверено пълномощно. Към Жалбата и Сигнала, подадени чрез пълномощник, се прилага пълномощното.

5. Форма и изисквания, на които следва да отговаря Жалбата и Сигнала

5.1. Жалбата и Сигналът следва да бъдат подадени в писмена форма, както следва:

- на хартиен носител на адреса на дейност и кореспонденция на Брокера – гр. София: п.к. 1574, бул. Шипченски проход № 65, офис 202 – 208;
- по електронен път на електронната поща на Брокера - info@renomia.bg.

5.2. Жалбата и Сигналът следва да съдържат най-малко следната информация:

- а) 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;
- б) 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;
- в) да е посочено ясно в какво се състои оплакването и/или искането на Клиента;
- г) дата на подаване и подпис на Клиента или на упълномощеното лице.

5.3. Жалбата и Сигналът следва да бъдат подадени без излишно забавяне, след настъпване или узнаване на случая свързан с тях.

5.4. 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.

5.5. Анонимни Жалби и Сигнали не се разглеждат.

Раздел III. ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ

6. Приемане на Жалба и Сигнал

6.1. Брокерът е задължен, без излишно забавяне, да прегледа получената Жалба и Сигнал по отношение на формата и изискванията посочени в т. 5.1. и т. 5.2.

6.2. В случай, че Брокерът установи, че Жалбата и Сигналът не отговарят на изискванията посочени в т. 5.1. и/или т. 5.2, ако счита, че същите са недостатъчно ясни и разбираеми, 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.

6.3. В случай, че подателят на Жалбата и Сигнала не отговори писмено и не предостави или не допълни необходимата информация съгласно т. 5.1. и/или т. 5.2., Брокерът отхвърля Жалбата и Сигнала. Брокерът информира писмено Клиента, като обосновава излага причините, поради които Жалбата или Сигналът са отхвърлени.

6.4. В случай, че Брокерът не констатира нарушени изисквания относно Жалбата или Сигнала, посочени в т. 5.1. и т. 5.2. или несъответствията са решени по реда на т. 6.2., Брокерът пристъпва към разглеждане на Жалбата и Сигнала.

7. Разглеждане и изготвяне на отговор на Жалба и Сигнал

7.1. При изготвяне на отговор на подадена Жалба и Сигнал, Брокерът се ръководи от следните основни насоки:

- a) всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на Жалбата и Сигнала;
- b) изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;
- c) 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;
- d) предлагане на подателя на Жалбата и Сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налично;
- e) писмен отговор на всяка Жалба и Сигнал, подадени до Брокера.

7.2. 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:

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

7.3. 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.

7.4. 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, Омбудсмана или друга държавна институция, задължително се спазват сроковете за отговор, посочени в съответния закон и заложи като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

7.5. 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.

7.6. 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.

Раздел IV. 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“ или до Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество (СПК) на адрес гр. София 1000, ЦУ на КЗП, пл. Славеиков № 4А, тел. +359 2 9330 588, интернет страница www.kzp.bg, електронен адрес: adr.ins@kzp.bg. Брокерът има право да приеме или откаже разглеждането на спора от СПК. В случай че приемем, следва да знаете, че производството е безплатно за страните и се провежда неприсъствено. Писменото помирително предложение на СПК за решаване на спора няма задължителен характер, а трябва да бъде одобрено и от двете страни, за да има силата на споразумение между тях.