

## Процедура за организация за разглеждане на жалби от ползвател на застрахователни услуги на застрахователен брокер АВВИ ООД

### 1. Термини

За целите на настоящата процедура посочените по – долу термини имат следното значение:

**Брокер** – АВВИ ООД регистриран застрахователен брокер в публичния електронен регистър на застрахователните брокери на сайта на Комисията за финансов надзор с решение № 595-ЗБ от 07.08.2006 под рег.№ 11-91, издадено от КФН, Управление „Застрахователен надзор“, с адрес на управление: гр. София, ул. „Козлодуй“ № 67

**Ползвател на застрахователни услуги** – е застраховащ, застрахован, трето 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

**Жалба** – явно изразено писмено, по електронен път, по телефона или чрез компетентен орган недоволство на Ползвател на застрахователни услуги, което се отнася до твърдени слабости във връзка с извършването от Брокера застрахователно и/или презастрahователно посредничество, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо Ползватели на застрахователни услуги, както и от начина на обслужване.

**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.

**Служители на Брокера** – служителите на застрахователен брокер АВВИ ООД и наетите от него по граждански договор лица, работещи на негово разположение и под негов контрол, които:

- предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество;
- пряко или непряко ръководят горепосочените лица;
- отговарят за регистрирането и администрирането на жалбите.

**Регистър на жалбите** – дневник в електронен формат, създаден за настоящата процедура, в който се регистрират всички жалби, получени от Ползватели на застрахователни услуги

### 2. Обхват

Настоящата процедура е приета на основание на чл.290, ал.2 от Кодекса на застраховането. Процедурата е валидна за Служителите на Брокера и влиза в сила от датата на нейното утвърждаване. Процедурата е съобразена с действащото законодателство към момента на нейното изготвяне, като тя ще се обновява при промени в законодателната рамка. В случай на противоречие между процедурата и законодателството, приоритет има законодателната рамка, както указанията на Комисията за финансов надзор.

Процедурата е публикувана на сайта на Брокера - <https://www.avvi.net/index.php/bg/>. Тя може да се предостави при поискване от Потребител на застрахователни продукти във всеки офис на Брокера.

### 3. Цели

Настоящата процедура има следните цели:

- 3.1. Да организира по справедлив и ефективен начин процеса по управление на жалби от Ползвателите на застрахователни продукти до Брокера;
- 3.2. Да бъде гаранция, че всички жалби, ще бъдат разгледани по обективен, безпристрастен, справедлив начин и ще бъде отговорено в срок;
- 3.3. Ще бъдат предприети всички необходими действия за отстраняване на установените пропуски и грешки от страна на Служителите на Брокера при осъществяване на дейността по застрахователно посредничество.

### 4. Основни принципи

- 4.1. Настоящата процедура се основава на принципите на обективност, срочност, достоверност, справедливост и коректност при разглеждане и изготвяне на отговор на постъпилите жалби и сигнали от Ползватели на застрахователни услуги до Брокера.
- 4.2. Настоящата процедура цели създаване на общ ред за приемане, разглеждане и анализ на получените от Брокера жалби и сигнали от Ползватели на застрахователни услуги, защита правата и интересите на Ползвателите на застрахователни услуги, предотвратяване на съдебни спорове и запазване доброто име на Брокера.
- 4.3. При изготвянето на отговор на подадените жалби и сигнали, Брокерът се ръководи от следните основни ръководни насоки:
  - всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на жалбата или сигнала;
  - изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;
  - отговаряне на всяка жалба/сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на жалбата/сигнала;
  - предлагане на подателя на жалбата или сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;
  - писмен отговор на всяка подадена до Брокера жалба/сигнал.
- 4.4. Жалбите не могат да се разглеждат и решават от лицата, Служители на Брокера, срещу чиито действия са подадени или които са свързани лица с Ползвателя на застрахователни услуги, подател на Жалбата.
- 4.5. Служителите на Брокера нямат право да отказват приемане на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги;
- 4.6. Всички срокове, посочени в настоящите правила, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната Жалба не се брои. Когато последният ден от срока е неписъствен, 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.

## 5. Подаване и приемане на жалби

5.1. Подаването и разглеждането на жалбата е безплатно

5.2. Жалби може да се подават/изпращат на:

- Адрес град София, ул. Росица № 9
- Имейл: [amma@abv.bg](mailto:amma@abv.bg)
- Телефон 02/983 38 40
- Чрез други институции ( Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на потребителя, застрахователи и др.)

5.3. Анонимни жалби не се приемат и разглеждат

5.4. При подаване на жалбата се попълва Приложение 1, което е достъпно на сайта на Брокера, може да се получи на място в офиса на Брокера или се попълва по служител на брокера при завеждане на жалба по телефона. В Приложение 1 трябва да съдържа следната информация:

- Три имена на жалбодателя или наименование на фирма;
- ЕГН или ЕИК;
- Точен адрес за кореспонденция, телефон за връзка, имейл;
- Предмет на жалбата и в какво се състои жалбата;
- Копие на документи, на които се основава жалбата ( ако има такива) При подаване на жалба по телефона документите трябва да се предоставят по имейл, чрез куриер или лично в офис на Брокера;
- Дата на подаване и подпис на подателя. Ако жалбата се подава чрез пълномощник да се приложи и пълномощно.

5.5. Всяка получена жалба се входираща в регистъра на щетите до два дена от нейното получаване. Подателят получава или му се изпраща входящ номер на щетата, заедно с датата на входиране, срокът в който ще му се отговори и контакт на лице, което може да даде информация за статуса на щетата. Ако щетата е подадена в неработен ден – на първия работен ден.

## 6. Разглеждане на жалби и изготвяне на отговор

6.1. Жалбата се разглежда от компетентна комисия, която е определена и ръководена от управителя на Брокера

6.2. При разглеждане на жалбата Брокерът:

- 6.2.1. събира цялата необходима информация и документи с цел обективно разглеждане на жалбите и тяхното справедливо разрешаване
- 6.2.2. изготвя отговорите по жалбите на ясен и разбираем език;
- 6.2.3. при решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на Ползвателя на застрахователни услуги, мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства, както и относимата нормативна уредба и договорни клаузи;
- 6.2.4. при решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на Ползвателя на застрахователни услуги, го уведомява за правата му:

- да се обърне към Комисията за финансов надзор;
- да се обърне към секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите с адрес град София, ул. Врабчва № , ет.3, 4 и 5 ; тел. 02 9330588;интернет сайт [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) ; имейл: [adr.ins@kzp.bg](mailto:adr.ins@kzp.bg) ;
- предяви иск към компетентен правораздавателен орган;
- да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионална отговорност“ на Брокера, ако счита че в резултат на виновно неизпълнение на задължение от страна на Брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

6.3.Отговорът се изготвя в писмена форма от комисията, разгледал жалбата, подписва се от Управителя и се изпраща на подателя във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 30 дни от датата на получаване на Жалбата от страна на Брокера, независимо от начина, по който е получена.

6.4.При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходната алинея може да бъде удължен, но с не повече от 30 дни от изтичане на срока по предходната точка, за което Брокерът уведомява подателя на жалбата.

6.5. Когато се касае за Жалба, изпратена 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 съгласно приложимото законодателство.

6.6.Информацията, съдържаща се в жалбата, се разглежда като конфиденциална и е Брокерът няма право да я разпространява пред трети лица, включително съдържащите се в жалбата лични данни.

## 7. Анализ, отчетност и контрол

7.1.За осигуряване спазване на разпоредбите на настоящата процедура и упражняване на съответния контрол отговаря комисия определена от Управителя на Брокера. Комисията обобщава и анализира информацията от разглеждането на постъпилите жалби и изготвя ежегоден доклад, който се предоставя на Управителя, като:

- 7.1.1. дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло;
- 7.1.2. прави анализ дали тези причини могат за засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния брокер;
- 7.1.3. отправя предложения до органа на управление за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

7.2.В случай че въз основа на изготвения годишен доклад се констатира слабости в дейността на Брокера, Управителят незабавно предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочава отговорници и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

7.3. За всяка жалба се създава и архивира досие, което се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдите нарушения



на закона, а когато жалбата не касае нарушаване на права, защитими по съдебен ред – досието се съхранява в срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора.

## 8. **Заключителни разпоредби**

- 8.1. Настоящата процедура подлежи на преглед в края на всяка календарна година, с цел да бъде в съответствие с действащото законодателство.
- 8.2. Промени и допълнения в настоящата процедура може да бъдат извършвани с решение на Управителя на Брокера.