

## **Правила за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги на "СИС Брокерс" ООД**

- **Общи положения**

1. Настоящите правила („Правилата“) са приети на основание чл. 290 ал.2 от Кодекса за застраховане (КЗ).

2. Правилата са съобразени с Приложимото законодателство (дефинирано по-долу), но в случай на несъответствие, изискванията на Приложимото законодателство имат приоритет.

3. Правилата следва да се разглежда във връзка с Политика за конфликти на интереси и други относими Вътрешни актове на "СИС Брокерс" ООД ( „Брокера“).

4. Правилата отчитат и принципа на пропорционалност, който предвижда процедурите и механизмите, предмет на Правилата, да бъдат адекватни на естеството, обема и сложността на дейността на Брокера.

- **Цел и обхват**

5. Настоящите Правила уреждат реда за подаването на жалби и сигнали от Ползватели на застрахователни услуги до "СИС Брокерс" ООД писмено, по телефона и по електронен път, процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване, както и предприемането на мерки за

отстраняване на слабости в дейността на Брокера, констатирани въз основа на жалбите.

6. Правилата са съобразени с разпоредбите на Кодекса за застраховането.

7. Целта на настоящите правила е създаването на гаранции, че:

7.1. Всички Жалби на Ползватели на застрахователни услуги ще бъдат разгледани по обективен и безпристрастен начин и на последните ще бъде отговорено в срок.

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

7.3. Всички жалби ще бъдат разглеждани при спазване на вътрешните политики, правила и процедури за опазване на личните данни и поверителна информация на клиентите и прилагане на правилата за избягване на конфликт на интереси.

8. Правилата се прилагат спрямо Служителите на Брокера, както и по отношение на Управителя.

- Основни принципи

9. Настоящите правила се основават 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.

9.1. Настоящите правила целят създаването 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 СИС Брокерс.

9.2. При изготвянето на отговор на подадените жалби и сигнали, Брокера се ръководи от следните основни ръководни насоки:

9.2.1. всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на жалбата или сигнала;

9.2.2. изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;

9.2.3. отговаряне на всяка жалба/сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на жалбата/сигнала;

9.2.4. предлагане на подателя на жалбата или сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такава е налице;

9.2.5. писмен отговор на всяка подадена до Брокера жалба/сигнал.

10. Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги.

10.2. Анонимни жалби не се разглеждат.

11. Всички срокове, посочени в настоящите 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.

- Приемане, разглеждане и изготвяне на отговор на жалби

12. Брокера разглежда отправени от ползватели на застрахователни услуги жалби и сигнали, адресирани до седалището и адреса на управление – гр. София, ул. Георги С. Раковски 140, ет. 4

12.1. Получените във всеки един от офисите на Брокера жалби или сигнали се препращат служебно в Централно управление за регистриране и администриране.

12.2. Брокера разглежда жалби и сигнали, подадени и на електронен адрес: [petrov@sisbrokers.net](mailto:petrov@sisbrokers.net)

13. При подаване на жалби и сигнали в офисите и адреса на управление на Брокера задължително се посочват от жалбоподателя: име, презиме и фамилия, респ. фирма; точен адрес за кореспонденция; телефон за връзка, предмет на жалбата/сигнала; дата на подаване и подпис, като се прилагат копие от документите, на които се основава жалбата/сигнала, ако има такива.

14. При подаване на жалби и сигнали по телефона на служителите на Брокера задължително се обяснява, че жалби се приемат само в писмен вид или на електронен адрес.

15. При подаване на жалба на посочения в електронен адрес, ако не са предоставени всички данни за идентифициране на ползвателя и за обратна връзка, служител на Брокера се свързва допълнително с клиента на посочения от него електронен адрес, за да изиска конкретните данни, като срокът за отговор започва да тече от получаване на данните.

16. Служителят на Брокера, който приема жалбата или сигнала на адреса на управление или в офис, информира ползвателя на застрахователни услуги за срока, в който последният ще получи отговор, както и за данните за контакт на Брокера, чрез които може да бъде направена справка за статуса на жалбата/сигнала. При приемане на

жалбата/сигнала по електронната поща, служителят, приел жалбата или сигнала, връща информация на клиента за входящия номер, като му предоставя и информацията по предходното изречение.

17. С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите жалби и сигнали, Брокера поддържа Регистър на жалбите в Централно управление.

17.1. Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в Централно управление на Брокера в Регистъра на жалбите от отговорния служител по чл.25.

17.2. Регистърът на жалбите съдържа следната информация:

17.2.1. пореден номер.

17.2.2. входящ номер.

17.2.3. дата на входиране.

17.2.4. място на подаване.

17.2.5. вид на жалбата/сигнала.

17.2.6. подател (физическо или юридическо лице).

17.2.7. данни за контакт, които фигурират в жалбата (адрес, адрес на електронна поща, телефон и др.).

17.2.8 относно (предмет на жалбата) и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя.

17.2.8 налична информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полица.

17.2.9. изходящ номер на отговора; дата на изходящ номер на отговора.

17.2.10. обобщено съдържание на отговора.

17.2.11. кратко описание на последиците от жалбата (предприети мерки, промяна на практика и др.).

17.2.12. информация за архивиране на досието по жалбата.

17.3. В Регистъра на жалбите, жалбите и сигналите се класифицират според характера на оплакването, като:

17.3.1. отнасящи се до качеството на обслужване и административни въпроси;

17.3.2. отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество.

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



18.1. уважава изцяло подадената Жалба/Сигнал като предлага на Ползвателя на застрахователни услуги възможно решение на проблема, в случай че такава е налице;

18.2. уважава частично подадената Жалба/Сигнал, като обосновано излага причините, поради които жалбата не е уважена изцяло;

18.3. отхвърля изцяло подадената Жалба/Сигнал, като обосновано излага причините, поради които жалбата е отхвърлена;

18.4. информира жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе по подадената Жалба/Сигнал, като информира същия към кого може да се обърне.

18.5. Изготвеният обоснован отговор се изпраща до Ползвателя на застрахователни услуги и/или до съответния надзорен орган или държавна институция, чрез която е получена жалбата, въз основа на цялата събрана информация по случая.

19. Отговорът се изготвя в писмена форма от отдел „Съответствие, IT и финансов контрол“ и се изпраща на подателя в 20 дневен срок от датата на получаване на Жалбата или Сигнала от страна на Брокера, независимо от начина, по който е получена.



19.1. При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходната алинея може да бъде удължен, но до не по-късно от един месец от датата на регистриране на Жалбата или Сигнала, за което подателят на жалбата/сигнала бива уведомен.

19.2. Когато се отнася 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, посочени в съответния закон и заложи като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

19.2.1. Същото се отнася до случаите, когато от Брокера се изискват обяснения или той може да прави възражения преди или след съставянето на констативен акт за нарушение.

20. Отговорите до Ползвателите на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в жалбата.

21. Процес на разглеждане на жалбите. При разглеждане и изготвяне на отговор на жалбите Брокера, чрез Звеното за управление на жалби:

21.1. събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбите и справедливото им решаване;

21.2. изготвя отговорите по жалбите на ясен и разбираем език и, когато е възможно, без да се изчаква крайният срок за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ.

21.3 при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи.

21.4. при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, го уведомява за правата му:

21.4.1 да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган, при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги).

21.4.2 да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове.

21.4.3. да предяви иск към компетентен правораздавателен орган.

21.4.4. да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на СИС Брокерс, ако счита, че в резултат на виновно

неизпълнение на задължения от страна на Брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

21.5. В случай, че жалбата е изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Брокера изпраща копие на отговора до съответната институция.

21.6. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Брокера, до когото е адресирана жалбата, не отговаря, Брокера в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл. 288, ал. 1 от КЗ препраща жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и да информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предостави и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася Брокера уточнява това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и му връща подадената жалба.

- Опазване на личните данни и избягване на конфликт на интереси

22. Всички служители на Брокера, които приемат жалби от клиенти, както и служителите от Звеното по управление на жалби са обвързани от задължението за опазване на поверителната информация, станала им известна при и по повод изпълнение на служебните им задължения.

Поверителната информация включва личните данни на клиентите и всякаква информация и документи, предоставени от Клиентите във връзка с подадена от тях жалба.

22.1 Всички служители на Брокера са запознати и задължени да спазват вътрешните политики, правила и процедури по прилагане на действащото законодателство в областта на защита на личните данни.

23. 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.

23.1. Всички служители на Брокера са запознати и задължени да спазват вътрешните политики, правила и процедури относно избягване и управление на конфликти на интереси.

- Роли и отговорности

24. За осигуряване спазването на разпоредбите на настоящите правила и упражняване на съответния контрол

Брокера създава звено за управление на жалбите. Звеното се ръководи от Управителя.

24.1 Звеното по управление на жалбите осигурява справедливо и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

24.2.. Звеното осъществява функцията по управление на жалбите в Брокера и има достъп до цялата необходима информация за тяхното разглеждане, като всички останали звена в Брокера са длъжни да му оказват необходимото съдействие

25. Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите се осъществява в досиета от управителя. Досието по всяка жалба се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените 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

25. На всяко шестемесечие се анализират и обобщават постъпилите Жалби/Сигнали. При извършване на дейността по анализиране на жалбите Звеното по управление на жалби:

25.1. дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло;

25.2. прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния брокер;

25.3. отправя предложения до компетентния орган на управление на застрахователния брокер за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

25.4. изготвя и представя на компетентния орган на управление на застрахователния брокер ежегоден доклад за дейността си, в който се съдържа оценката, анализът и предложенията по т. 25.1., 25.2 и 25.3.

26. В случай, че въз основа на изготвените анализи на постъпилите жалби се констатира слабост в дейността на Брокера, Управителят незабавно предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочва срокове отговорни служители и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

27 Преразглеждане на Правилата за организацията по разглеждане на жалби на ползвателите на застрахователни услуги. Изпълнението на Правилата се наблюдава и анализира постоянно от Звеното за управление на жалбите и при констатирани необходимост и/или възможности за



подобрения (например при законодателни промени, нови насоки или указания от компетентните институции, анализът на дейността по жалбите), Брокера преразглежда и актуализира Правилата без отлагане, но най-малко веднъж годишно.

- Дефиниции

1. „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.

2. „Жалба“ или „сигнал“ е явно изразено писмено, по електронен път или по телефона недоволство на ползвател на застрахователни услуги, във връзка с извършването от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, както и от начина на обслужване.

3. „Клиент“ е Ползвател на застрахователни услуги (по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховане), който се интересува от или на когото Брокера предоставя услуги по застрахователно посредничество.



4. „Служители на дружеството“ са служителите на Брокера и наетите от него по граждански договор лица, работещи на негово разположение и под негов контрол, които:

4.1. 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

4.2. пряко или непряко ръководят горепосочените лица

4.3. отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите и Сигналите

- Настоящите правила за организация по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги са достъпни в местата, където Брокера извършва дейност и се предоставят при поискване, включително в случаите, когато ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на жалба, а също така брокера предоставя информация за тях по чл. 325, ал. 1, т. 5 и т. 6 от Кодекса за застраховането.

