

ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА „КЗБ ИНТЕРНЕСЪНЪЛ“ ЕООД

Общи положения

1.1. *Правилата за разглеждане на жалби на КЗБ Интернешънъл ЕООД* (Правилата) регламентира системата за приемане и обработване на жалби в КЗБ Интернешънъл ЕООД (по-долу наричано само „Дружеството“). Правилата се приемат от Дружеството, с оглед установеното изискване на чл.290, ал.2 от Кодекса за застраховането (КЗ).

1.2. Цел на настоящите Правила 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 нарушения на законодателството и на възприетите от Дружеството етични норми. Настоящите Правила са публични и екземпляр от тях може да се предостави безплатно на ползвател на застрахователни услуги във всеки офис на Дружеството.

1.3. Тези Правила са част от общата политика на Дружеството за коректно и професионално отношение към всеки ползвател на застрахователни услуги. С Правилата се запознават и са задължителни за спазване от всички служители на Дружеството.

1.4. При прилагането на Правилата и в съответствие със законовите изисквания, се отчитат следните основни принципи:

- ☛ Гарантирана адекватна защита на ползвателите на застрахователни услуги;
- ☛ Осигуряване на ефективно управление, приемане и обработка на жалби, които се отнасят до твърдени слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги;
- ☛ Жалбите да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно;
- ☛ Жалбата получава отговор във всички случаи;
- ☛ Бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

1.5. За целите на Правилата „жалба“ означава изявление за неудовлетворение от лице (жалбоподател), ползващо услугите по застрахователно посредничество на Дружеството (в съответствие с определението за „застрахователно посредничество“ съгласно КЗ). Разглеждането на жалби се разграничава от разглеждането на претенции, както и от обикновените искания за изпълнение на застрахователния договор, за информация или за разяснения.

1.6. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Дружеството не отговаря, Дружеството, 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 информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предоставя 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, Дружеството е длъжно да

уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

1.7. Тези Правила не се прилагат и в случаите когато Дружеството реристрира жалба отнасяща се за друга институция, в съответствие с нормативните разпоредби, приложими към тази институция. В този случай Дружеството отговаря и обяснява на вносителя на жалбата защо тя не следва да се отправя към него.

Организация по приемане на жалбите. Функция по управление на жалбите

2.1. Дружеството създава и поддържа организация за обработка на подадени жалби, която осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда, предвиден в настоящите Правила.

2.2. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на Дружеството във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на услуги по застрахователно посредничество от Дружеството. За подаването и разглеждането на жалба не се дължи такса.

2.3. При разглеждане на подадена жалба се прилагат всички мерки и процедури за защита на личните данни, за опазване на застрахователната тайна и конфиденциалност на разглежданите данни и информация. При реализация на процедурите по настоящите Правила, Дружеството спазва и вътрешните си правила и изискванията на КЗ за разкриване на конфликт на интереси и за осигуряване на доверителност, които целят недопускане увреждане интересите на ползвател на застрахователна услуга за сметка на друг ползвател, на лице на ръководна длъжност в органите на Дружеството или на служител на Дружеството.

2.4. На основание чл.299, във връзка с чл.146, ал.5, 6 и 7 от КЗ, Дружеството е определило своя управител (като едноличен орган на управление) за лице, което осъществява функцията по управление на жалбите. Функцията 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.

2.5. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и с цел избягването на потенциален или реален конфликт на интереси, жалбите се разглеждат от функцията по управление на жалбите - представляващия Дружеството, при съдействие на определен от него служител, като в случай че съответната жалба е отправена срещу конкретен служител, то последният не участва в процеса на решаването на спора. Разглеждането на жалба се организира така, че всяко лице, което участва в разглеждането на конкретна жалба, да не се намира в положение да преценява своята собствена дейност по разпространение на застрахователни продукти.

Подаване на жалби

3.1. Жалби се подават писмено (на хартиен носител или по електронен път) от пряко заинтересованото лице или от негов пълномощник, или от лице имащо законен интерес, по един от следните начини:

3.1.1. на място, на адреса на упражняване на дейността на Дружеството;

3.1.2. по пощата, на адреса на управление: град София, СО - район „Илинден“, ж.к. "Света Троица", бл. 378, вх. Д, ет. 4, ап. 100;

3.1.3. на адреса на електронна поща на Дружеството: kzbbroker@gmail.com

- 3.2.** Жалбата се изготвя в свободна форма, като трябва да съдържа:
- 3.2.1. идентификация на жалбоподателя - три имена, ЕГН/ЛНЧ съответно ЕИК;
 - 3.2.2. адрес за кореспонденция / e-mail и телефон за връзка;
 - 3.2.3. начина за получаване на отговора – на посочения адрес (на хартиен носител) или на e-mail на жалбоподателя;
 - 3.2.4. описание на оплакването и съответно искането на жалбоподателя;
 - 3.2.5. приложими към случая документи;
 - 3.2.6. подпис на лицето или негов законен представител / пълномощник, в случай, че жалбата е предоставена на хартиен носител.
- 3.3.** Жалбата трябва да се представи на български език, като може да има и превод на чужд език. Посочените в т.3.2 реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите когато жалбата не съдържа идентификация на нейния автор и данни за обратна връзка с него.

Приемане на жалби. Регистър на постъпилите жалби

- 4.1.** Жалбите, подадени на място, се приемат от съответния служител, като на жалбоподателя се предоставя входящ номер от Регистър „жалби“. След приемане на жалбата тя се предава на представляващия Дружеството.
- 4.2.** При подаване на жалба на адреса на управление, при изрично желание на жалбоподателя, последният може да проведе и разговор със служител, за да обсъди казуса, който е основание за жалбата.
- 4.3.** В случаите, когато жалба е подадена на хартиен носител по пощата, след получаването, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството и получава входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата в Регистъра „жалби“ служителят я предава на представляващия.
- 4.4.** По реда на т.4.3 се процедира и при получаване на жалбата на електронен адрес (e-mail), като служителят получил жалба на своя електронен адрес е длъжен в деня на получаването на жалбата да я предостави за вписване (регистрация) във входящия регистър на Дружеството и да я предаде на представляващия.
- 4.5.** Жалбите се въвеждат по реда на постъпването им в Регистър „жалби“, който се води по образец, одобрен от представляващия Дружеството.
- 4.6.** В случай че по повод вече подадена жалба има последваща комуникация с жалбоподателя, то последвалите документи (писма или други документи) не се завеждат под нов номер в Регистъра, тъй като те са свързани с първоначалната жалба, а се вписват като последвала комуникация с подчинение - номера на уникалния номер на първоначалната жалба.
- 4.7.** Регистър „жалби“ се води от лице, упълномощено от представляващия Дружеството на електронен носител. Всяко ново обстоятелство в Регистър се вписва по начин, който да не засяга предходните вписвания, а заличаването и поправката на обстоятелство се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.
- 4.8.** В Регистър „жалби“ се вписват:
- 4.8.1. дата на получаване и уникален пореден номер (идентификатор) на приетата жалба;
 - 4.8.2. данни за идентификация на жалбоподателя – три имена / наименование и ЕГН / ЕИК, както са посочени в жалбата;

- 4.8.3. данни за контакт, както са посочени в жалбата – адрес, адрес на електронна поща, телефон и други;
- 4.8.4. предмет на жалбата и обобщение на твърденията и исканията на жалбоподателя;
- 4.8.5. налична информация относно – вида на застраховката, наименование на застрахователния продукт и номер на застрахователния договор (полица);
- 4.8.6. последващо получени и заведени документи – дата и подчинен номер спрямо идентификатора на жалбата;
- 4.8.7. дата и изходящ номер на отговора на жалбата;
- 4.8.8. обобщено съдържание на отговора на жалбата;
- 4.8.9. мерки, предприети във връзка с жалбата – наличие на промяна на практика на Дружеството, действия на управителния орган и други;
- 4.8.10. информация за архивиране на досието по жалбата (дата на приключване, статут и пр.);
- 4.8.11. име на служителя на Дружеството, извършил отбелязванията в Регистъра.

Разглеждане на жалбите

5.1. Представляващият се запознава с подадената жалба, след което сам извършва необходимите проучвания и проверки или възлага същите на конкретен служител, който не може да е лице, посочено в съответната жалба от клиент, която се разглежда.

5.2. Представляващият или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, провежда добросъвестно и пълно проучване на описаното в жалбата, както и на действията на Дружеството, касаещи конкретния случай, с цел събиране на всички доказателства и относима информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбата и справедливо произнасяне по нея. Всички служители на Дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие при провеждането на вътрешното проучване по повод жалбата.

5.3. Дружеството може да изиска от жалбоподателя и предоставянето на допълнителни документи и/или информация във връзка с жалбата, като определя и срок. Не се допуска изискване на документи и/или информация, с които жалбоподателят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието жалбата, и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по разглеждането на жалбата.

5.4. Представляващият или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, може по своя преценка да покани жалбоподателя за провеждане на среща или телефонен разговор, с цел изясняване на случая.

5.5. При разглеждане на жалбата и подготовката на съответния отговор и позиция на Дружеството по казуса, представляващият (съответният служител) се ръководи от действащите нормативни актове, договорните отношения между Дружеството и жалбоподателя и вътрешните актове на Дружеството.

5.6. В случай че жалбата е частично или напълно основателна, Дружеството полага усилия да удовлетвори претенциите на жалбоподателя и да се предотвратят възможните съдебни или арбитражни спорове.

5.7. В случай че жалбата е напълно или частично неоснователна, с решението си за произнасяне по жалбата, представляващият мотивирано, с изчерпателно посочване на установените факти и

обстоятелства и правни съображения, с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи, отхвърля претенциите на жалбоподателя.

5.8. При решение по предходната точка, Дружеството уведомява жалбоподателя и за правата му:

5.8.1. да се обърне към Комисията за финансов надзор;

5.8.2. да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

5.8.3. да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; и

5.8.4. да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на Дружеството, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения на Дружеството или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

5.9. Дружеството изготвя и предоставя отговор по постъпила жалба във възможно най-кратък срок, но във всички случаи не по-късно от 1 (един) месец, считано от датата на постъпване на жалбата. Независимо от възможното изискване на допълнителни сведения и документи от жалбоподателя по т.5.3, максималният срок от постъпването на жалбата до изпращане на отговора, не може да надхвърля срока по предходното изречение.

5.10. Ако жалбоподателят е получил мотивиран отговор на жалбата си, но подаде ново оплакване / коментар по повод отговора на жалбата и комуникацията продължи, Дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който се разглежда новопостъпила жалба, т.е. срокът за отговор на последващо оплакване започва от датата на получаване на конкретното оплакване.

5.11. Отговорът на жалбата се изпраща по желания от жалбоподателя начин или на посочения от него адрес (на хартиен носител), или на адреса на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начина на получаване на отговора, Дружеството определя начина на изпращане по своя преценка – на адрес (на хартиен носител), или на адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е клиент на Дружеството, отговорът се изпраща на електронния адрес или адреса, от който е получена жалбата. В случай, че жалбата е изпратена до Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Дружеството изпраща копие на отговора до съответната институция.

5.12. Ако жалбоподателят не остане напълно удовлетворен, има право да се обърне към Комисията за финансов надзор и/или Комисията за защита на потребителите. Подаването на жалба не погасява правото на лицето да сезира компетентния български съд за решаване на спора.

5.13. Представляващият, като упражняващ и функцията по управление на жалбите, създава и архивира досие по всяка жалба, което 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 по съответната жалба.

Анализ и мерки

6.1. Представляващият Дружеството, в качеството си на упражняващ функцията по управление на жалбите обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира установяването и преодоляването на евентуални рискове или проблеми в дейността на Дружеството, за които жалбите се отнасят, като:

- 6.1.1. дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло, за да се установят първопричини;
 - 6.1.2. прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на Дружеството, включително такива, за които не са постъпили жалби;
 - 6.1.3. приема решение (като представляващ Дружеството) или отправя предложения до едноличния собственик на капитала за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.
- 6.2.** Представляващият Дружеството, в качеството и на лице, осъществяващо функцията по управление на жалбите, изготвя ежегодно документ, в който извършва анализ на постъпилите жалби и взема решения, когато това е необходимо, за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.
- §.1.** Промени и допълнения в настоящите Правила могат да бъдат извършвани с решение на представляващия Дружеството.
- §.2.** Тези Правила са приети с протокол за решение на представляващия Дружеството на 11.08.2017 година, като влизат в сила от датата на приемането им, и са изменени с решение от 04.03.2021 год.