

СОФИЯ ИНС БРОКЕР ООД

Гр. Варна 9000, ул. "Братя Бъкстон" 30

Тел/Факс 052/633-837

e-mail: mail@sofins-broker.com

www.sofins-broker.com

Разрешение за извършване на застрахователно – брокерска дейност от
Националния съвет по застраховане № 25 / 15.04.2004 г.

Правила за регистриране на жалби от ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации на „София Инс Брокер“ ООД

Общи разпоредби

1. Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания/възражения) на ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации (наричани по-долу "Правилата") определят организацията за разглеждане на жалби: подаване, обработване и отговаряне на жалби (оплаквания) на ползвателите, в съответствие с чл.290, ал.1 от КЗ.

2. Целта на Правилата е да организира процеса по управление на жалби (оплаквания) на ползвателите на застрахователни услуги по справедлив, ефективен и подходящ начин.

Общи положения

3.1. Жалба (оплакване) – писмено искане, подадено от ползвател или потребителска организация към застрахователния брокер, в която Ползвателят посочва, че правата или законните му интереси, свързани със застрахователните услуги, предоставени от

Брокера или сключените договори, са били нарушени, и отправя искане за изпълнение на неговите изисквания.

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

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

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

Подаване на жалби (оплаквания)

4. Ползвателят може да подаде жалба (оплакване, сигнал) по следните начини:

4.1. в Централен офис на ЗБ „София Инс Брокер“ ООД:

гр. Варна, ул. „Братя Бъкстон“ 30, както и във всеки офис на брокера като попълни жалбата (оплакването) и я предаде на служител;

4.2. чрез изпращане на писмо по пощата на адрес: гр. Варна, ул. „Братя Бъкстон“ 30

4.3. чрез изпращане на email на брокера:

mail@sofins-broker.com

5. Жалбата (оплакването) на Ползвателя на услугите се обработва в съответствие с чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането.

6. Всички постъпващи жалби се завеждат с входящ номер в деня на подаването им в регистъра на жалбите (оплакванията), който включва следните проверени данни:

6.1. името и фамилията на физическото лице или името на фирмата - жалбоподател;

6.2. адреса, посочен в жалбата (оплакването), адрес на електронна поща, телефон и др.;

6.3. датата и начина на получаване на жалбата (оплакването), името на служителя;

6.4. предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;

6.5 информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полица;

6.6. датата на отговор, както и обобщено съдържание на същия;

6.7. финалният резултат (решение) от разглеждането на жалбата (оплакването).

6.8. анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат!

7. Когато жалбата е във връзка със сключен застрахователен договор (полица), Брокерът се задължава да анализира основателните причини за жалбата, да предприеме мерки за отстраняването им и за промяна на дейността си.

Разглеждане и отговор на жалбите

8. При изготвяне на отговора по жалба:

8.1. Брокера събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на казуса;

8.2. задължително се избягва конфликт на интереси;

8.3. гарантира се справедливо разглеждане и опазване на личните данни и друга поверителна информация за Клиента;

8.4. отговора е мотивиран, с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и ако е необходимо, посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи.

9. Отговор на Ползвателя се предоставя в срок до един месец от датата на постъпването на жалбата (оплакването), чрез същия канал, по който е получена жалбата (оплакването), освен ако той не е посочил друго.

10. Жалбите (оплакванията) на ползвателите на услуги, материалите, документите, свързани с разглеждането на тези жалби (оплаквания) и предоставения отговор, се съхраняват не по-малко от 5 години от датата на последния отговор към Клиента при спазване на всички изисквания на Закона за защита на личните данни.

Заклучителни разпоредби

11. Тези правила са публично достъпни.

12. Ако жалбоподателя не е удовлетворен от решението, взето от „София Инс Брокер“ ООД, Ползвателят има право:

12.1. да подаде жалба (оплакване) до Комисията за финансов надзор на адрес: гр. София, ул. “Будапеща“ №16 и на уеб сайт: www.fsc.bg

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

12.3. да предяви претенция към Застрахователя по задължителна застраховка „Професионална отговорност“ на Брокера, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на Брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси;

13. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно българското законодателство.