

Правила
за организация за разглеждане на жалби
на ползватели на застрахователни услуги

I. ОСНОВНИ РАЗПОРЕДБИ

1. **“АЙ ПИ ЕС СЪРВИСИЗ” ООД** със седалище и адрес на управление гр. Варна, ул. „Александър Дякович“ № 45, вход В, офис 14, ЕИК 148033178, тел. 052/630985, е-мейл office.jpsservices@gmail.com е застрахователен брокер, вписан с решение № 597-ЗБ/07.08.2016г. в регистъра на застрахователните посредници, воден от Комисията за финансов надзор на основание чл.30, ал.1, т.11 от ЗКФН.
2. Правилата за организация за разглеждане на жалби и сигнали на ползватели на застрахователни услуги (наричани по-долу „Правилата“) са приети на основание чл. 290 ал. 2 от Кодекса на застраховането.

3. Дефиниции:

За целите на правилата следните термини са определени, както следва:

- Ай Пи Ес Сървисиз ООД е **„застрахователен посредник“**, **„брокер“**, **„ние“**
- **„Ползвател на застрахователни услуги“** е застраховащ, застрахован, трето ползващо лице, трето увредено лице, други лица за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо или юридическо лице, което проявява интерес към 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 на застраховането, който се интересува от или на когото Брокера предоставя услуги по застрахователно посредничество.
- **„Жалба“** или **„Сигнал“** е явно изразено писмено, на хартиен носител или по електронен път, недоволство на Ползвателя 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, предоставят информация за застрахователни продукти и др.); и/или ръководят горепосочените лица; отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите и Сигналите.

4. Предмет и цел на правилата

4.1. 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.

4.2. Целта на Правилата е да обезпечат 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 ще се отстраняват пропуски и грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяването на застрахователно посредничество.

II. ОСНОВНИ РАЗПОРЕДБИ

5. Лицата които могат да подадат Жалба или Сигнал са:

- Клиент;
- Лице, упълномощено от Клиента с нотариално заверено пълномощно, в който случай към Жалбата и Сигнала, подадени чрез пълномощник се прилага пълномощното.

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

6.1. Жалбата и Сигналът трябва да бъдат подадени в писмена форма по един от следните начини:

- на хартиен носител на адреса на Брокера – гр. Варна, ул. „Александър Дякович“ № 45, вход В, офис 14
- по електронен път на електронната поща на Брокера – office.ipsservices@gmail.com

6.2. Жалбата и Сигнала следва да съдържат най-малко следната информация:

- идентификационни данни на Клиента: имена и ЕГН или име на фирмата и ЕИК, точен адрес за кореспонденция, телефон за връзка, електронен адрес, а в случай на упълномощаване същите данни и на упълномощеното лице;
- предмет на Жалбата и Сигнала: да са изложени обстоятелствата по случая и да са предоставени копия на всички налични доказателства, ако Клиента разполага с такива;
- да е посочено ясно в какво се състои оплакването и/или искането на Клиента;
- дата на подаване и подпис на Клиента или упълномощеното лице.

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

6.4. В случай, че Жалбата и Сигналът се подават по електронен път същите трябва да бъдат подписани. Жалбата и Сигналът могат да бъдат подписани с електронен подпис.

6.5. Анонимни Жалби и Сигнали не се разглеждат

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

7. Приемане на Жалба и Сигнал

7.1. Брокерът е задължен навременно и без излишно забавяне да прегледа получената Жалба и Сигнал по отношение на формата и изискванията посочени в т. 6.1. и т. 6.2.

7.2. В случай, че Брокерът установи, че Жалбата и Сигналът не отговарят на изискванията на посочени в т. 6.1. и т. 6.2. и/или ако смята, че същите не са достатъчно 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 не спазване на 14 дневния срок Брокерът ще отхвърли Жалбата и Сигнала.

7.3. В случай, че подателя на Жалбата и Сигнала не отговори писмено и не предостави или не допълни необходимата информация съгласно т. 6.1. и т. 6.2., Брокерът отхвърля Жалбата и Сигнала. Брокерът информира писмено Клиента,

като обоснова излага причините, поради които Жалбата и Сигналът са отхвърлени.

7.4. В случай , че Брокерът не констатира нарушени изисквания относно Жалбата и Сигнала, посочени в т. 6.1. и т. 6.2. или несъответствия по реда на т. 7.2., Брокерът пристъпва към разглеждане на Жалбата и Сигнала.

8. Разглеждане и изготвяне на отговор на Жалба и Сигнал

8.1. При разглеждане на отговор на подадена Жалба и Сигнал, Брокерът се ръководи от следните основни принципи:

- всестранно изясняване на всички обстоятелства, свързани с предмета на Жалбата и Сигнала;
- изготвяне на отговор на ясен, разбираем и точен език;
- отговаряне на всяка Жалба и Сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването Жалбата и Сигнала;
- предлагане на подателя на Жалбата и Сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налично;
- писмен отговор на всяка Жалба и Сигнал, подадени до Брокера.

8.2. Отговор на подадена Жалба и Сигнал се изготвя след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите по случая и разглеждане на обстоятелствата и възраженията на заинтересованите страни, като Брокерът:

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

8.3. Отговорът се изготвя в писмена форма и се изпраща до Клиента в срок до 30 дни от дата на получаване на Жалбата и Сигнала от страна на Брокера.

8.4. 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 изложени като изискване в писмото до Брокера.

8.5. Отговорът до Клиента се изпраща с писмо с обратна разписка на адреса за връзка или на електронния адрес на подателя на Жалбата и Сигнала.

8.6. Всички срокове посочени в Правилата, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната Жалба и Сигнал не се брои. Когато последния 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 изтичане на двадесет и четвъртия час от последния ден на срока.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

В случай, че Клиента не е доволен от отговора на Брокера на подадената Жалба или Сигнал и според него той не предлага приемливо решение на проблема, Клиента може да подаде жалба до Заместник-председателя на Комисията за финансов надзор, ръководещ Управление „Застрахователен надзор“, на адрес гр. София, ул. Будапеща 16 или на електронния адрес на КФН delovodstvo@fsc.bg или до Секторната помирителна комисия за разглеждане спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество (СПК) на адрес ЦУ на КЗП, гр. София, пл. Славейков 4А, тел. 02/9330588, 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 приеме следва да се знае, 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.

Утвърдил:

Ивелин Ставрев
Управител